

**INFORME GESTION PQRSD-F DE 2024**  
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**  
**OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F .....	4
1.1. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2023 .....	4
1.2. Comparativo PQRSD-F 2023-2024.....	5
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2023 .....	6
1.4. Tipologías .....	7
1.4.1. Reclamos 2024 .....	12
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....	13
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....	16
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio .....	18
1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios.....	21
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios. ....	23
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias. ....	24
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	25
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano. ....	26
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	26
1.4.2. Quejas 2024.....	28
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2024 .....	29
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	30
1.4.2.3. Quejas por servicios .....	32
1.4.3. Felicitaciones 2024 .....	34
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios .....	36
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio .....	38
1.5. Barreras de Acceso.....	40
1.6. Trámites y servicios .....	42
2. GESTIÓN DE PQRSD-F .....	43
2.1 Mecanismos de Escucha .....	44
2.2. Peticiones por Dependencias .....	46

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....	48
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	49
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....	50
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública 2024 .....	50
2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.....	51
3. Conclusiones.....	52
4. Recomendaciones.....	53
5. Acciones de mejora.....	54

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano – PQRSD-F, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD-F y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el presente informe muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en el año 2024, que a través de los mecanismos de escucha se recibieron solicitudes ciudadanas en las diferentes Unidades y/o Dependencias, en las cuales se gestionaron y se clasificaron por tipología.

Se realiza comparativo 2023-2024, para el total de peticiones, mecanismos de escucha, y tipología. Además, se consolida lo correspondiente a las principales tipologías (Reclamos, Quejas y Felicitaciones) discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados, para la vigencia 2024.

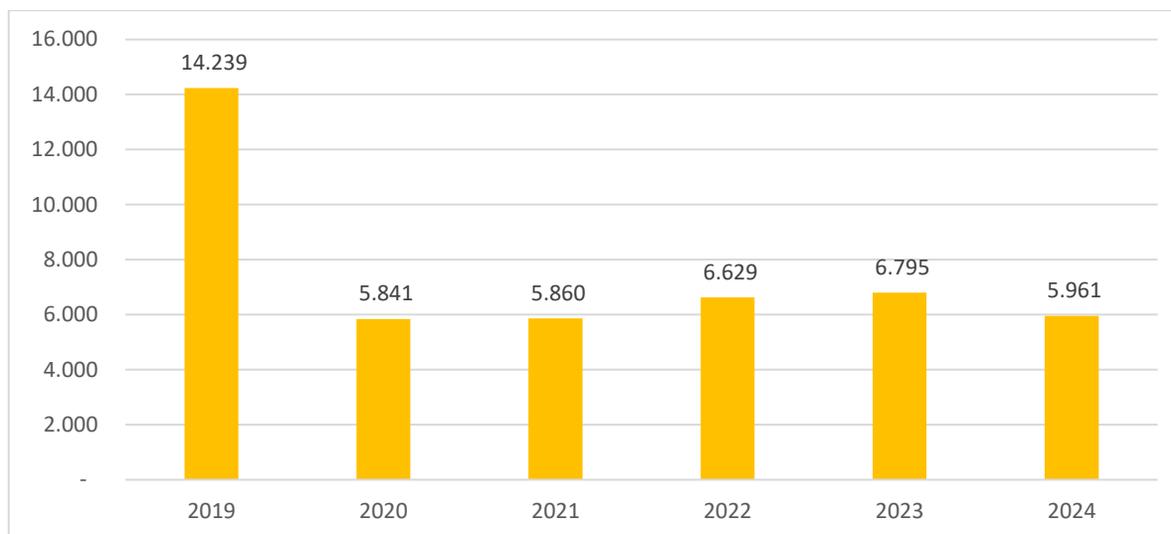
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información pública.

Para el 2024 la Entidad cuenta con mecanismos de escucha habilitados, tanto presenciales (Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, de manera Escrito y presencial directamente en la ventanilla de la entidad o en las oficinas de Servicio al Ciudadano y a través de las formas de participación y de manera virtual por medio del Correo electrónico [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el botón de denuncia a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.)

## 1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F

### 1.1. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2023

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2024



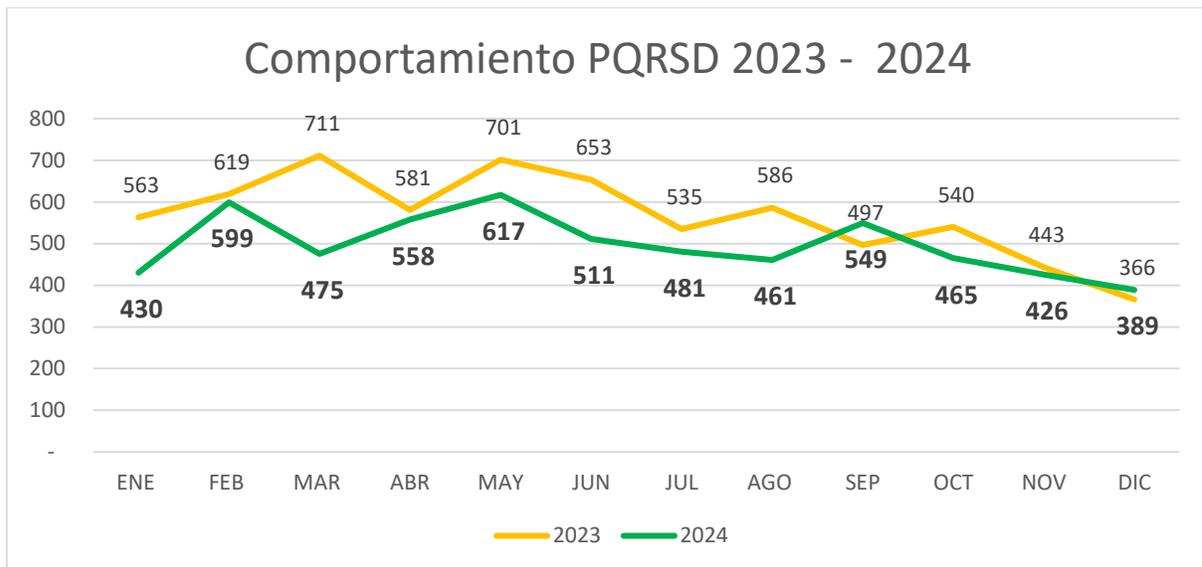
Fuente: Reporte SDGPC 2020 – 2024

La gráfica número 1, representa el comportamiento total de Derechos de Petición de la Subred Sur en los últimos 6 años, se observa una disminución significativa en el número de derechos de petición desde 14.239 en 2019 hasta 5.841 en 2020, una reducción del 58,98%, el motivo principal fue la alerta sanitaria por Covid 19 y mejoras en servicios claves para los usuarios.

Con relación al comportamiento de Derechos de Petición recibida del 2022 al 2023, se presentó un aumento del 2,50% en el total de PQRSD-F, ya en el último año, se observa una disminución del **12,27%** en las interposiciones ciudadanas.

## 1.2. Comparativo PQRSD-F 2023-2024

Grafica 2. Trazabilidad PQRSD-F 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

El comportamiento de las PQRSD-F para periodo del 2024 encontró su mayor disminución en el mes de diciembre con 389 solicitudes sin embargo al comparar el mismo mes de 2023, se evidencia un aumento del 6,28%. Se evidencia en la gráfica la disminución progresiva del 16,34%, desde el mes de octubre hasta el mes de diciembre de solicitudes ciudadanas. El IV trimestre del 2024 es el periodo con menos cantidad de derechos de petición en comparación a los anteriores años.

Al realizar un análisis detallado mes por mes, se aprecia que en octubre hay una ligera disminución en el número de solicitudes en 2024 en comparación con el mismo mes del año anterior.

Para noviembre se registra una disminución al número de solicitudes en 2024. Esta disminución del 3,84% está asociado con mejoras en factores de causas reiterativas como la oportunidad de agenda especializada y la entrega de medicamentos.

En diciembre hay alza, con un aumento considerable de 6,28% en el número de solicitudes en 2024 respecto al mismo mes de 2023. Esto evidencia una demanda creciente de servicios de salud durante el cuarto trimestre de 2024, frente a 2023.

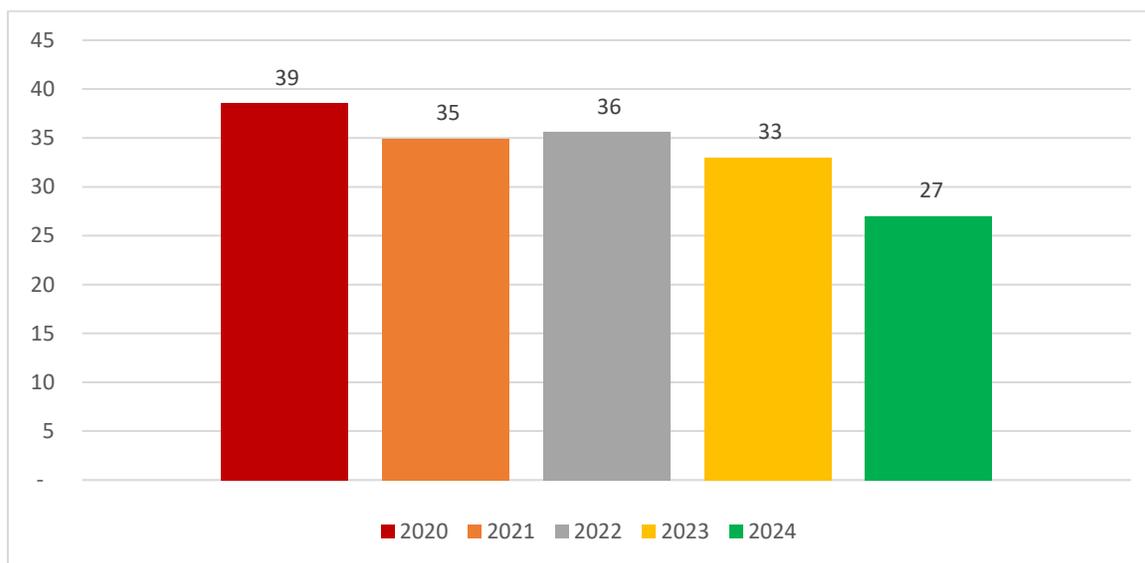
## 1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2023

Tabla 1. Tasa De Participación de PQRSD-F 2020-2023

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	<b>39</b>
2021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	<b>35</b>
2022	27	31	39	39	38	34	38	37	39	37	33	35	<b>36</b>
2023	40	38	39	35	40	37	31	31	26	27	26	22	<b>33</b>
2024	25	32	27	30	32	28	26	26	30	26	24	22	<b>27</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2024

Grafica 3. Trazabilidad Tasa de Participación PQRSD-F 2020-2024



Fuente: Reporte SDGPC y Dinámica Gerencial 2023-2024

De acuerdo a la gráfica anterior, la tasa de solicitudes de ciudadanos por cada 10.000 atenciones desde el año 2020 hasta el 2024 presenta una tendencia descendente. Esto indica que los usuarios han requerido, hacer cada vez menos requerimientos frente a los servicios prestados.

Para el 2020 se registró la tasa más alta de solicitudes, alcanzando 39 solicitudes por cada 10.000 atenciones, afirmando la tendencia del comparativo anterior, para los años 2021 y 2022 se observa una disminución gradual en las tasas, evidenciando que las medidas implementadas en respuesta al aumento de solicitudes en 2020 tuvieron un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios.

La tendencia a la baja continúa en los años 2023 y 2024, con la tasa más baja durante los últimos 6 años. Se evidencia una mejora sostenida en la prestación de los servicios de salud y una mayor satisfacción por parte de los usuarios en el 2024.

**Tabla 2. Participación de PQRSD-F de Acuerdo al Total de Atenciones 2024**

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
5.961	2.190.431	0,27%

Fuente: Reporte SDGPC 2024

De acuerdo al número de atenciones en el 2024 (n= 2.190.431) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=5.961), la tasa de participación de Derechos de Petición es de 0,27% por cada 10.000 atenciones presentando una disminución en la tasa de participación de interposiciones ciudadanas frente a los servicios que presta la Subred Sur pasando de 32 peticiones por 10.000 atenciones en el año 2023 a 27 solicitudes en el 2024.

Es importante resaltar que las atenciones a usuarios en las unidades aumentaron un 4,26% en comparación al año 2023 pasando de 2.101.022 en el 2023 a 2.190.431 atenciones a usuarios en el 2024.

## 1.4. Tipologías

**Tabla 3. Tipología de solicitudes ciudadanas**

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	<b>30 días</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	<b>10 días</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	<b>10 días</b>

<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación-presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	<b>15 días</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	<b>15 días</b>
<b>QUEJA</b>	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	<b>15 días</b>
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	<b>15 días</b>
<b>SUGERENCIA</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	<b>15 días</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	<b>15 días</b>
<b>DENUNCIA</b>	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	<b>15 días</b>

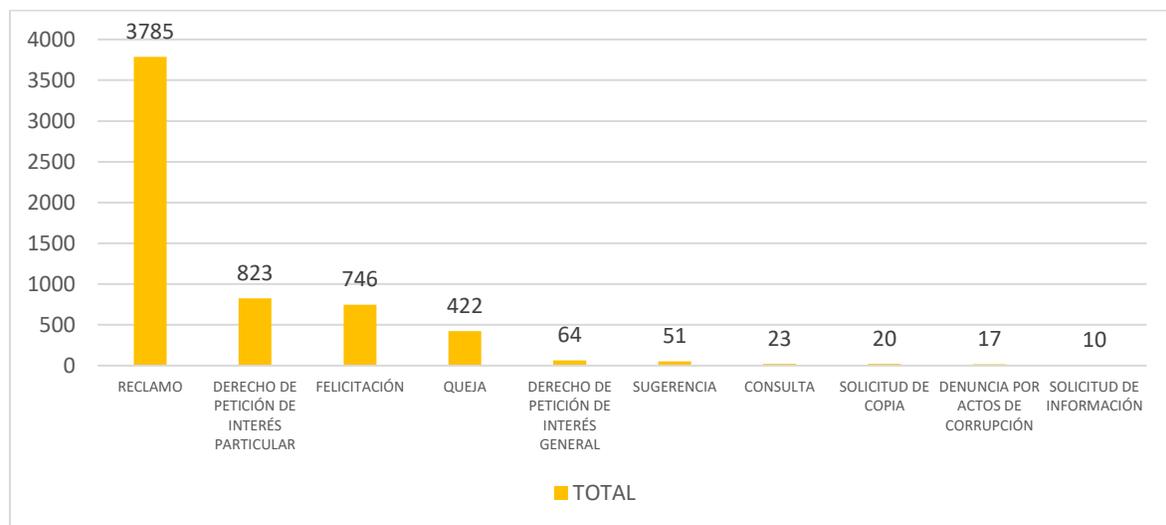
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2023-2024

**Tabla 4. Tipología De Peticiones 2024**

TIPOLOGÍA	TOTAL 2024	% PETICIONES 2024
RECLAMO	3.785	63,50%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	823	13,81%
FELICITACIÓN	746	12,51%
QUEJA	422	7,08%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	64	1,07%
SUGERENCIA	51	0,86%
CONSULTA	23	0,39%
SOLICITUD DE COPIA	20	0,34%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	17	0,29%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>5.961</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2024

**Grafica 4. Tipología 2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2024

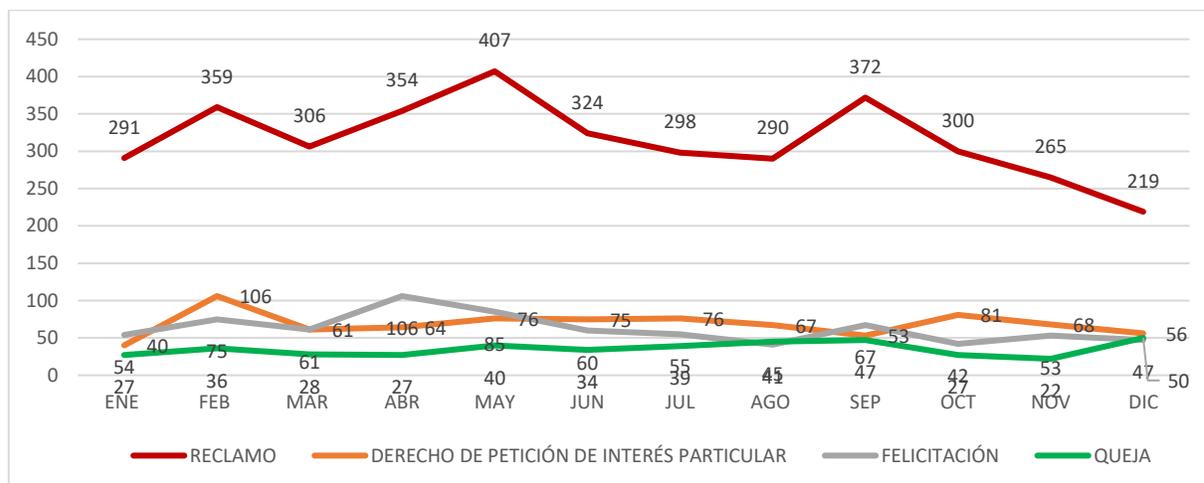
Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas para el año 2024. La gráfica anterior presenta una comparación detallada del número de solicitudes realizadas por ciudadanos durante el 2024, desglosadas por tipología. Se observa una variabilidad considerable en el número de solicitudes ciudadanas mostrando su principal concentración en los Reclamos, Derechos de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas.

La gráfica 3 presentada muestra la distribución porcentual de las diferentes tipologías de solicitudes realizadas por usuarios a la Subred Sur durante el 2024. Esto permite visualizar de manera clara la proporción de cada tipo de solicitud en relación con el total de solicitudes recibidas.

Es importante resaltar que los Reclamos predominan de una manera significativa con relación a las otras tipologías con el 63,50% y un total de 3.785 solicitudes en el presente periodo evaluado, evidenciando barreras de acceso en los servicios de los diferentes hospitales y centros de salud, los cuales se describen en el Título de Reclamos que presenta las causales de este porcentaje.

Esta gráfica revela para este periodo las necesidades y las expectativas de los usuarios con relación a los servicios prestados en la Subred Sur y las estrategias que deben tener las diferentes áreas involucradas en las solicitudes de los usuarios su familia y comunidad.

**Gráfica 5. Tendencia principales tipología 2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2024

Los Reclamos presentan el número más alto en el mes de mayo, disminuyendo ligeramente en los meses de junio, julio y agosto. El mes de septiembre es el segundo mes en el año con mayor cantidad de reclamos afectado por la no oportunidad de asignación de cita,

Se puede evidenciar que los ciudadanos expresaron sus insatisfacciones de manera más activa a principio del período analizado debido a dificultades en los servicios los cuales se detallaran más adelante en el presente informe.

En cuanto a los Derechos de Petición de Interés Particular muestran una tendencia a la baja a lo largo del año, lo que podría indicar una resolución gradual de las causas recurrentes de esta tipología.

En las Felicitaciones se observa una disminución en los satisfactores a comparación de los años anteriores pasando del segundo puesto al tercero en número de manifestaciones. Presenta un comportamiento estable de felicitaciones a lo largo

del año, mostrando su mayor aumento en el mes de abril, el cual se podrá detallar en la sección de Felicitaciones del presente informe.

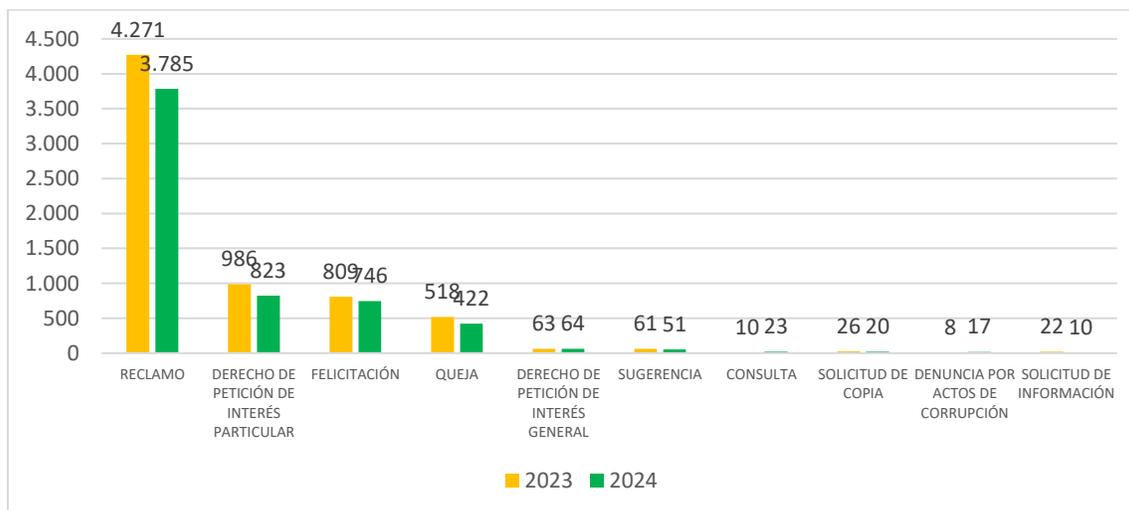
Las quejas muestran una tendencia estable en todo el año 2024, sin embargo, en el mes de diciembre presentan su mayor alza, lo cual indica afectaciones en la calidad de los servicios en cuanto al trato de los profesionales a los usuarios.

**Tabla 5. Comparativo Tipología de PQRSD-F 2023 - 2024**

TIPOLOGÍA	2023	2024
RECLAMO	4.271	3.785
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	986	823
FELICITACIÓN	809	746
QUEJA	518	422
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	63	64
SUGERENCIA	61	51
CONSULTA	10	23
SOLICITUD DE COPIA	26	20
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22	10
<b>TOTAL</b>	<b>6.774</b>	<b>5.961</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2023 – 2024

**Grafica 6. Tipología Comparativa 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

En la gráfica anterior presentada ofrece una comparación detallada entre los años 2023 y 2024, mostrando el número de solicitudes de los usuarios desglosadas por tipología. Permite identificar la tendencia y los cambios presentados en las necesidades de los ciudadanos en el periodo evaluado.

Las solicitudes ciudadanas en general disminuyeron un **12,27%**, a comparación del año 2023, como se mencionó anteriormente los reclamos siguen siendo la tipología que más peticiones recibe.

En cuanto las tipologías que mayor aumento tuvieron, se observan que las consultas tuvieron un ascenso más del 80%, pasando de 10 peticiones en el 2023 a 23 solicitudes en el 2024. Así mismo la denuncias por presuntos actos de corrupción elevaron su número casos de 8 a 17 reportes

**Actos de Corrupción:** De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, durante el 2024, se atendieron 17 solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción como se dijo anteriormente.

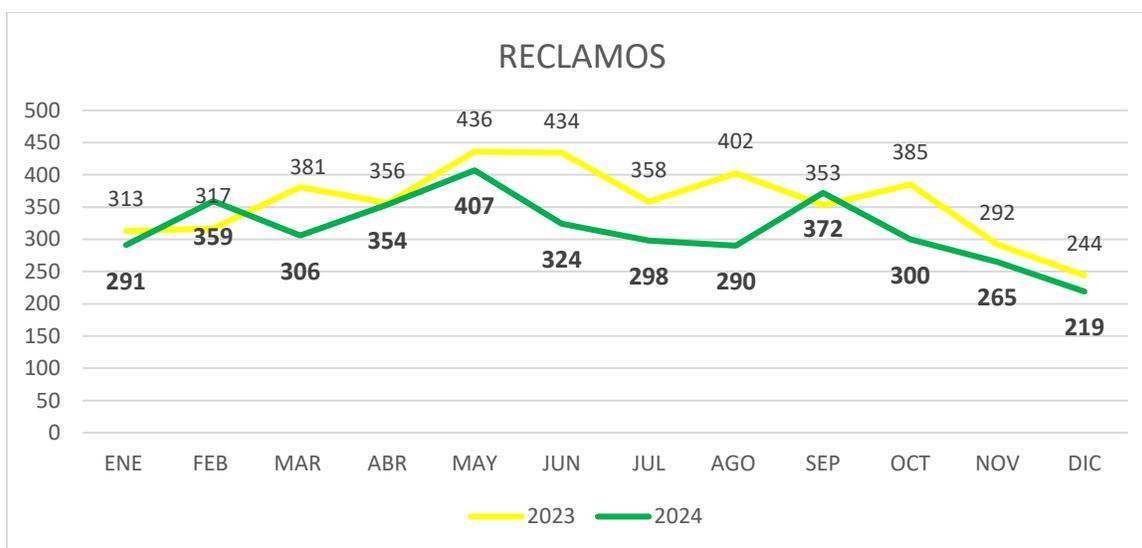
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

### 1.4.1. Reclamos 2024

*“Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.”*

Para el 2024 se presentaron 3.785 Reclamos los cuales corresponden al 63,50% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

#### Grafica 7. Comparativo Reclamos 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC 2023 - 2024

La gráfica 7 muestra una comparación mes a mes del número de reclamos presentados en la Subred Sur de los años 2023 y 2024. Se observa una tendencia

general a la disminución en el número de reclamos a lo largo del tiempo, con algunos picos a lo largo del año.

Para el 2024 el comportamiento de los reclamos es similar a la de 2023, con una disminución en el número de reclamos del 11,38% a lo largo del año. Se observan algunos valles prolongados, especialmente en los meses de junio a agosto y una disminución prolongada en los últimos 3 meses.

Por otra parte, en el 2024 se observan mayores fluctuaciones y picos más agudos en el número de reclamos en comparación con 2023. Esto indica que existen factores impactan en la satisfacción de los usuarios debido a barreras de acceso en los meses de febrero, mayo y septiembre.

La tendencia de esta tipología presenta una disminución general del **11.38%** con respecto al años inmediatamente anterior, el cual presentó 4.271 reclamos.

#### 1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

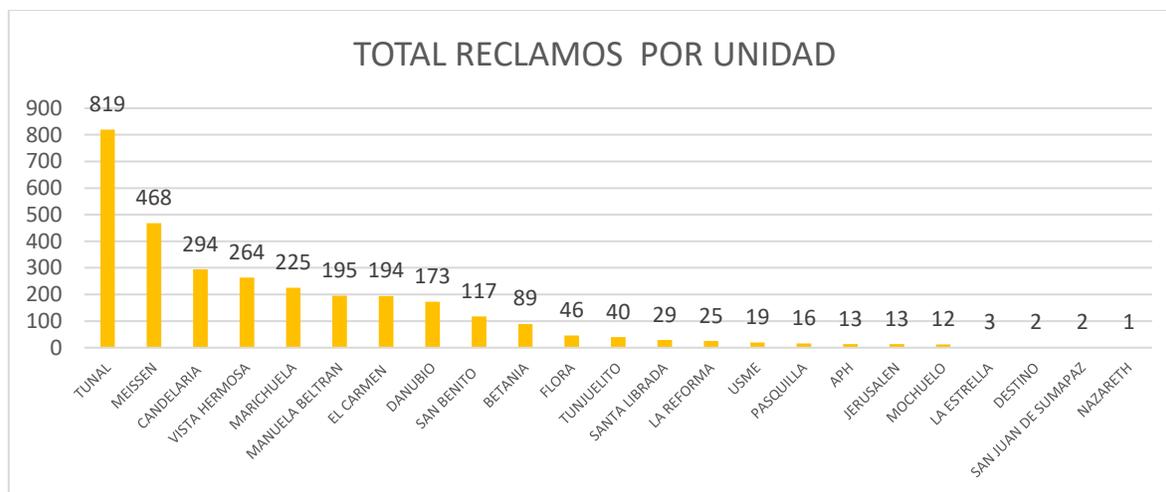
**Tabla 6. Total Reclamos por Unidad de Servicios de Salud 2024**

UNIDAD	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
TUNAL	819	21,64%	295.820	0,28%
CENTRAL PQRS	706	18,65%	N/A	N/A
MEISSEN	468	12,36%	214.615	0,22%
CANDELARIA	294	7,77%	265.772	0,11%
VISTA HERMOSA	264	6,97%	221.488	0,12%
MARICHUELA	225	5,94%	342.064	0,07%
MANUELA BELTRAN	195	5,15%	167.097	0,12%
EL CARMEN	194	5,13%	154.463	0,13%
DANUBIO	173	4,57%	131.933	0,13%
SAN BENITO	117	3,09%	118.484	0,10%
BETANIA	89	2,35%	120.914	0,07%
FLORA	46	1,22%	19.874	0,23%
TUNJUELITO	40	1,06%	9.599	0,42%
SANTA LIBRADA	29	0,77%	17.682	0,16%
LA REFORMA	25	0,66%	11.640	0,21%
USME	19	0,50%	47.556	0,04%
PASQUILLA	16	0,42%	8.707	0,18%
JERUSALEN	13	0,34%	4.863	0,27%
APH	13	0,34%	N/A	N/A
MOCHUELO	12	0,32%	15.577	0,08%
RUTA DE LA SALUD	11	0,29%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	9	0,24%	N/A	N/A
LA ESTRELLA	3	0,08%	653	0,46%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	2	0,05%	6.743	0,03%

DESTINO	2	0,05%	6.280	0,03%
NAZARETH	1	0,03%	8.607	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>3.785</b>	<b>100%</b>	<b>2.190.431</b>	<b>0,17%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

### Grafica 8. Total De Reclamos Por Unidad 2024



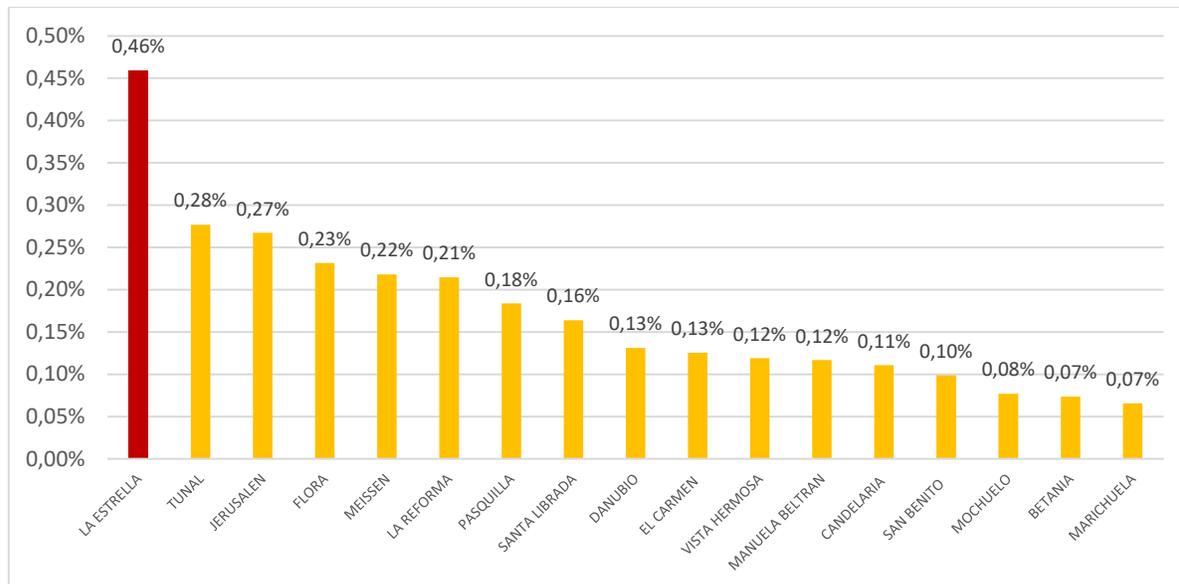
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

La anterior grafica presenta una distribución de la cantidad de reclamos recibidos por cada Hospital y Centro de Salud. Se observa una gran diferencia entre las distintas unidades, concentrando una cantidad significativamente mayor de reclamos en comparación con otros, esto se debe al número de atenciones a las pacientes realizadas durante el periodo evaluado

Es evidente una alta concentración de reclamos en la unidad de El Tunal con el 21,64% y Meissen con el 12,36% sobre el total de reclamos recibidos durante el periodo evaluado. Estos centros están enfrentando la mayoría de barreras de acceso que generan una mayor insatisfacción entre los usuarios con un acumulado del 34,00% sobre el total de reclamos, debido a la cantidad de pacientes atendidos y los servicios ofertados; ahora, al observar las unidades de Candelaria, Vista hermosa, Marichuela, Manuela Beltrán y El Carmen se puede evidenciar que en estas unidades donde se concentra una gran cantidad de barreras a pesar de ser unidades con servicios básicos de atención.

Por otro lado, existe un gran número de centros de salud que reciben una cantidad muy baja o nula de reclamos. Esto podría indicar una mayor satisfacción de los usuarios con los servicios prestados como es el caso de las unidades de la ruralidad

**Grafica 9. Participación de Reclamos por unidad, de acuerdo con el número de Atenciones 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de La Estrella tiene la mayor representación en los reclamos con un 0,46% y 653 atenciones en el 2024, ya que fueron registradas 3 solicitudes, debido a la inconformidad frente a la necesidad de pacientes de larga estancia en la hospitalización.

Así mismo, se evidencia que la unidad de El Tunal presenta 819 inconformidades en sus servicios, dando como resultado un 0.28% de participación en el total de reclamos. Siendo esta la segunda unidad con mayor participación según la cantidad de atenciones y la primera en cantidad de reclamos.

Por su parte el centro de salud de Jerusalén que oferta el servicio de Urgencias presenta una concentración de reclamos de acuerdo a las atenciones recibidas, ocupando el 3° puesto con el 0,27% de participación, es necesario que se realicen acciones de mejora en esta unidad, mitigando así las barreras de acceso a los pacientes.

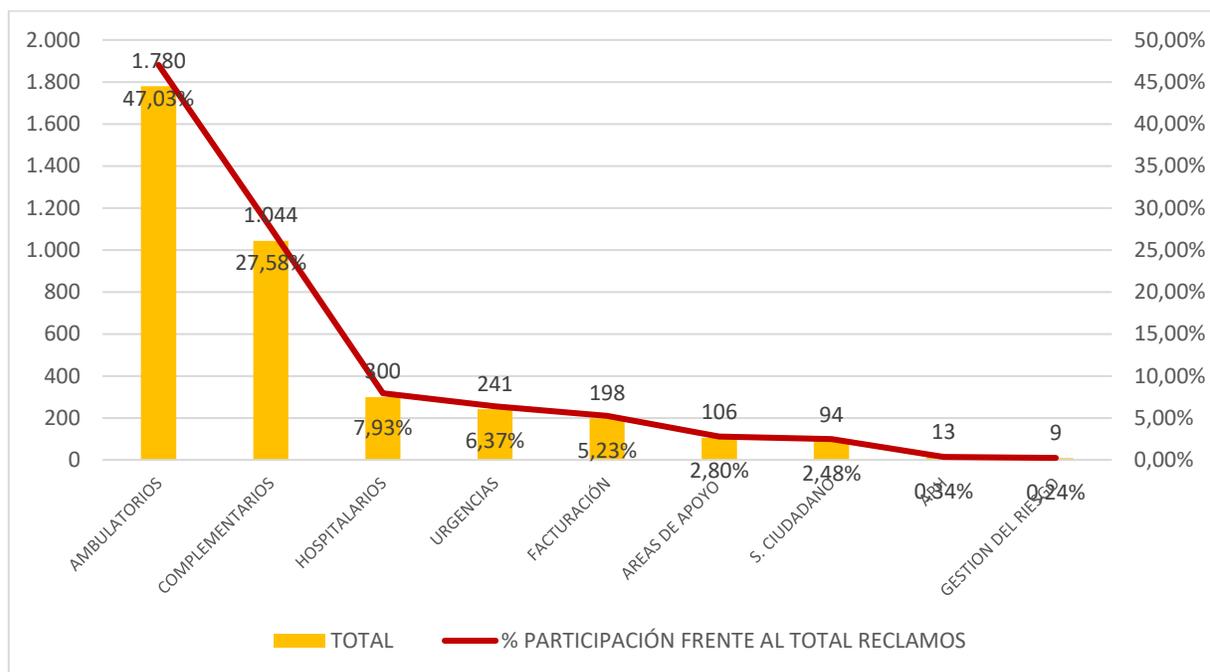
### 1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

Tabla 7. Total Reclamos por servicios 2024

SERVICIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	1.780	47,03%
COMPLEMENTARIOS	1.044	27,58%
HOSPITALARIOS	300	7,93%
URGENCIAS	241	6,37%
FACTURACIÓN	198	5,23%
AREAS DE APOYO	106	2,80%
S. CIUDADANO	94	2,48%
APH	13	0,34%
GESTION DEL RIESGO	9	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>3.785</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

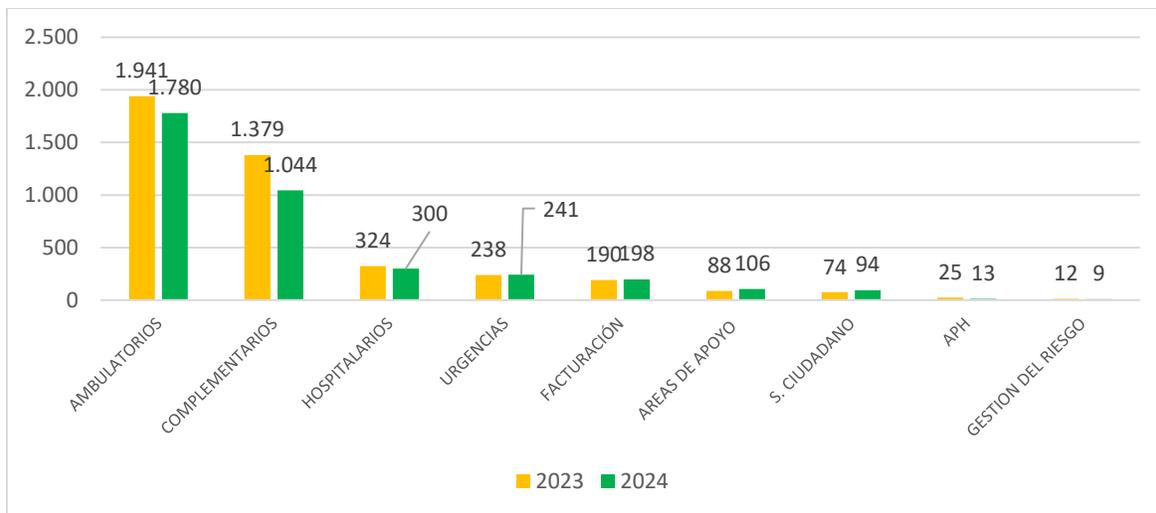
Grafica 10. Participación de Reclamos por servicio 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

Para el 2024, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 47,03% y 1.780 solicitudes y el servicio de Complementarios con un 27,58% y 1.044 reclamos, esto indica que las estrategias y toma de decisiones deben ser encaminadas para mitigar las barreras de acceso recurrentes en estos 2 servicios y sus diferentes causales.

**Grafica 11. Reclamos por servicio 2023-2024**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2023 - 2024

La gráfica anterior muestra una comparación entre los años 2023 y 2024, mostrando el número de reclamos recibidos entre los diferentes servicios durante el año 2024, existe una variabilidad significativa en el número de reclamos entre los distintos servicios y entre los dos años comparados.

Los servicios de Ambulatorios y Complementarios concentran la mayor cantidad de reclamos en ambos años. Aunque en el periodo evaluado del 2024 se evidencia una disminución del 8,29% en el servicio de Ambulatorios y 24,29% en los servicios Complementarios a comparación del año 2023, se siguen presentando las mismas causas recurrentes, la cual necesita intervenciones y estrategias que impacten esta tendencia.

Si bien el número de reclamos en el servicio de Hospitalización es menor que los mencionados anteriormente, se observa que las causas recurrentes se convierten en tendencia en los dos periodos evaluados además de presentar un 7.41% de disminución en el 2024 a comparación del año 2023 en cuanto a barreras de acceso presentadas en este servicio.

El Servicio de Urgencias presentó un aumento del 1,26%, concentrando sus requerimientos en las causas recurrentes, las cuales se van a detallar más adelante. El servicio de Facturación mantiene la misma cantidad de solicitudes al periodo 2023.

Las Áreas de apoyo presentaron un aumento del 20,45%, principalmente por caídas en el sistema y barreras de acceso en el servicio que presta vigilancia en las unidades.

### 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

**Tabla 8. Principales causas del Servicio Ambulatorio 2024**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	123	135	126	130	166	130	139	109	145	96	88	61	1.448	81,35%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	6	9	3	14	6	8	2	7	5	15	6	12	93	5,22%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	4	11	2	9	6	4	6	6	14	10	4	8	84	4,72%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	6	12	8	15	9	4	4	5	9	10	12	12	106	5,96%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	4	2	3	2	7	3	4	4	1	3	1	8	42	2,36%
NO OPORTUNIDAD DE CITA CALL CENTER	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,11%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	5	0,28%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>169</b>	<b>142</b>	<b>171</b>	<b>194</b>	<b>149</b>	<b>155</b>	<b>131</b>	<b>174</b>	<b>136</b>	<b>114</b>	<b>102</b>	<b>1.780</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

Para el 2024 en el servicio Ambulatorio, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso fue la oportunidad de asignación de cita con un 81,35% con 1.448 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 1.780 reclamos, esta causa evidenció una disminución del 12,88% en comparación del periodo 2023 en el cual se presentaron 1.662 solicitudes.

**Tabla 9. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio 2024**

TOP	ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PARTICIPACIÓN
1	OTORRINOLARINGOLOGÍA	11	22	14	14	31	15	16	18	16	14	13	8	192	13,26%
2	OFTALMOLOGÍA	13	23	9	11	24	25	19	14	21	14	11	5	189	13,05%
3	NEUROLOGÍA	23	29	22	22	18	11	10	3	22	6	9	2	177	12,22%
4	GASTROENTEROLOGÍA	15	17	12	13	17	14	11	12	16	11	10	4	152	10,50%
5	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	10	13	7	14	8	10	20	16	17	13	11	7	146	10,08%
6	UROLOGÍA	11	11	14	14	14	13	10	8	7	5	12	7	126	8,70%
7	ENDOCRINOLOGÍA	8	13	13	11	14	10	7	8	17	4	2	2	109	7,53%
8	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	13	15	8	7	13	6	12	5	13	6	1	0	99	6,84%
9	DERMATOLOGÍA	7	13	10	12	8	6	8	6	6	10	4	6	96	6,63%
10	MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	9	3	5	5	5	3	8	5	18	7	3	1	72	4,97%
11	MEDICINA INTERNA	6	6	5	0	3	8	7	3	5	7	4	0	54	3,73%
12	ODONTOLOGÍA GENERAL	6	2	8	5	9	5	1	1	5	2	2	2	48	3,31%

13	PSIQUIATRIA PEDIATRICA	4	0	3	4	4	5	5	1	2	0	4	3	35	2,42%
14	TERAPIAS ALTERNATIVAS	2	4	1	1	6	5	6	0	0	3	1	0	29	2,00%
15	NEUMOLOGÍA	12	4	2	1	0	0	1	0	2	2	1	1	26	1,80%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

### Grafica 12. % Participación por Especialidades 2024



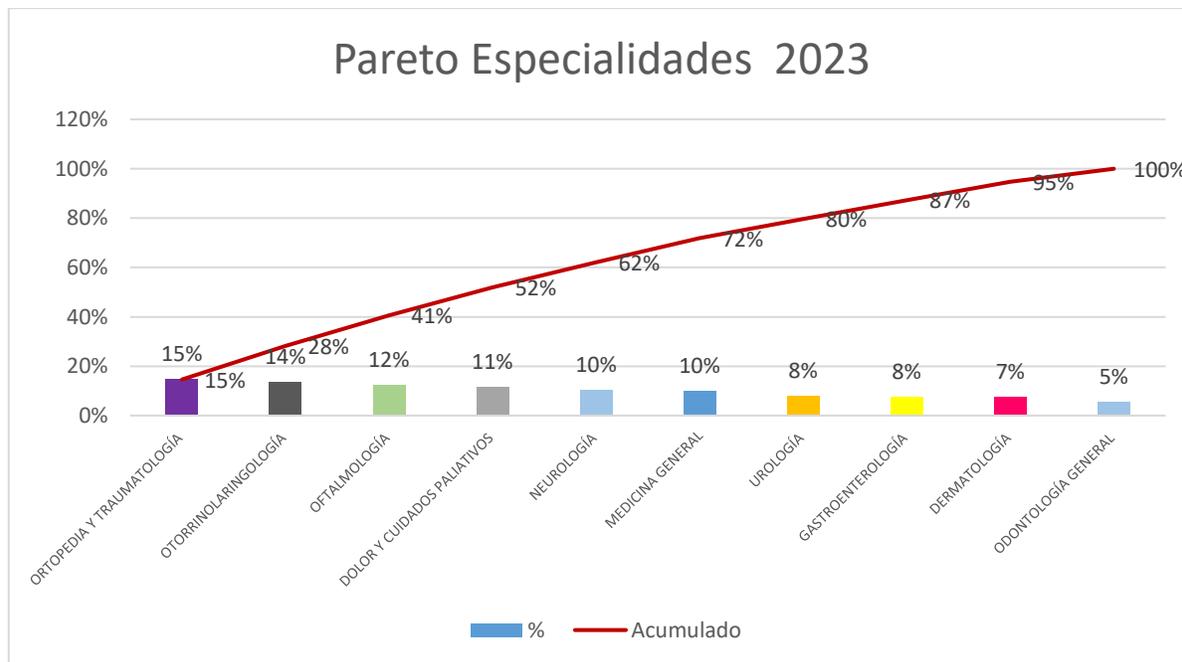
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

La Grafica 12 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el 2024, las cuales corresponden al 81,35% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad que ha presentado mayor cantidad de barreras de acceso en la obtención de consulta para este periodo corresponde a Otorrinolaringología ocupando el primer lugar con el 13,26%, esto debido a la falta de talento humano en las consultas, mostrando su mayor afectación en el mes de mayo.

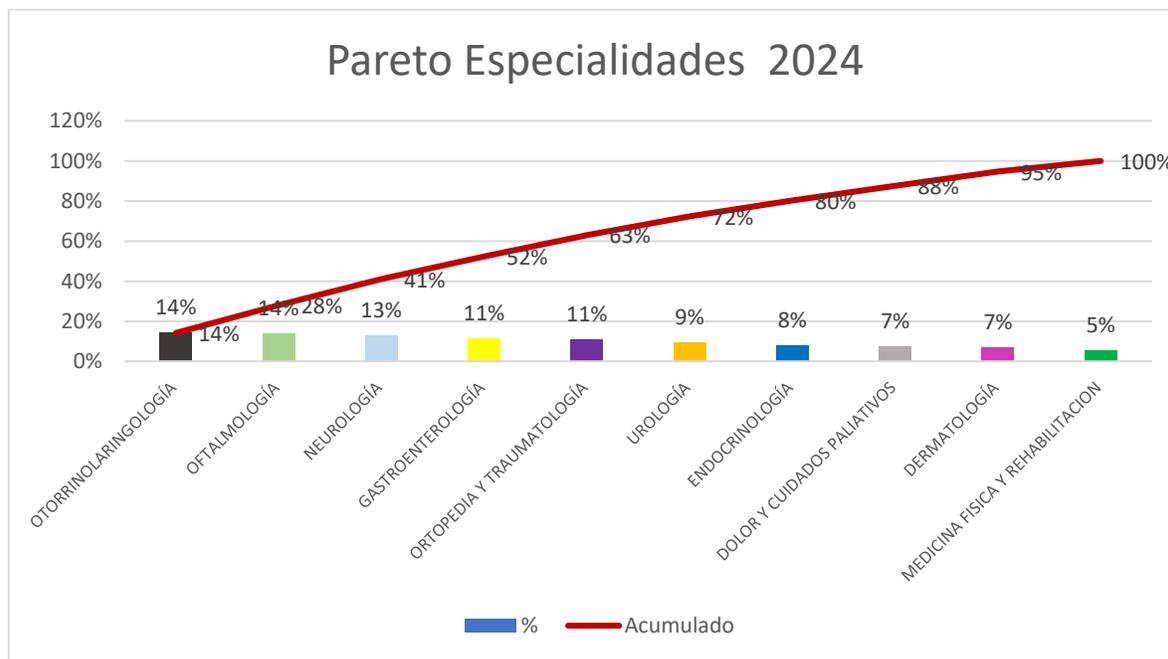
La segunda especialidad es Oftalmología, que presentó una disminución del 8,25% en el 2024 a comparación del año 2023, siendo esta especialidad con el mayor aumento de posiciones, pasando del puesto 7° en el II trimestre, al puesto 2° en el tercer periodo, manteniendo este ranking en el IV trimestre.

**Grafica 13. Pareto Especialidades 2023**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: 2024

**Grafica 14. Pareto Especialidades 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

De acuerdo al acumulado de los años 2023 y 2024 se analizan las especialidades reiterativas con más reclamos, las 5 principales consultas muestran una variación de año a año debido a las diferentes estrategias que se plantean con el área involucrada, con el fin de disminuir la tasa de interposición ciudadana por el motivo de inoportunidad en la asignación.

Se evidencia que tanto en el 2023 y 2024, las primeras 4 especialidades acumulan el 52% del top 10 de las más reiterativas en cuanto a inoportunidad en la cita, las cuales coinciden en los dos periodos con las mismas consultas las cuales son, Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología, y Gastroenterología

Sin embargo, el acumulado para el 2024 disminuye de reclamos reiterativos de la especialidad de Ortopedia y Traumatología la cual fue la especialidad con mayor dificultad en la agenda en el 2023 ocupó el puesto 5, pasando de 15% de participación en el 2023 a 11% en el 2024.

Al comparar las especialidades que entraron al Top 10 en el 2024 que no se encontraban en el periodo del 2023, se encuentran Medicina física y rehabilitación con una participación del 5% y un acumulado del 100% y la especialidad de Endocrinología una participación del 8% y un acumulado del 80%, ocupando el 7° lugar.

#### 1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

**Tabla 10. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario 2024**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	10	7	5	10	9	10	16	7	8	13	11	3	109	36,33%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	3	9	4	8	8	6	6	2	7	11	5	4	73	24,33%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	2	2	4	4	7	5	3	6	4	6	5	3	51	17,00%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	5	0	1	1	0	5	1	1	1	1	0	2	18	6,00%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	1	0	0	2	3	1	0	1	2	0	4	1	15	5,00%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	1	0	1	0	4	2	1	0	0	1	1	1	12	4,00%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	1	3	0	0	0	3	0	0	1	3	0	11	3,67%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1,33%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,00%
SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3	1,00%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	0		0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,33%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 36,33% y 109 solicitudes, además

de las inconformidades en el servicio de enfermería con un 24,33% y 73 solicitudes, principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal, sobre el total de reclamos recibidos en el 2024 para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 300 solicitudes.

Para este periodo, el servicio de hospitalización presentó una pequeña disminución del 7,41% a comparación del 2023, pasando de 324 solicitudes a 300 interposiciones ciudadanas, las causas reiterativas en los dos periodos son debido a las demoras para los procedimientos quirúrgicos e inconformidades en los diagnósticos después de los procedimientos, principalmente en el Hospital de Meissen.

**Tabla 11. Procedimientos reiterativos por oportunidad en el Servicio Hospitalario 2024**

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	3	1	3	4	3	3	5	5	3	4	2	3	39	35,78%
CIRUGÍA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	2	3	2	3	1	4	7	2	1	3	2	0	30	27,52%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	2	0	0	0	1	0	1	0	0	2	1	0	7	6,42%
CIRUGIA UROLOGICA	0	1	0	0	2	0	1	0	1	1	0	0	6	5,50%
CIRUGÍA NEUROLÓGICA	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	5	4,59%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4	3,67%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	4	3,67%
ANESTESIOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	4	3,67%
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4	3,67%
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,92%
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,92%
CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA AVANZADA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,92%
CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,92%
CIRUGÍA ORAL Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,92%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,92%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 35,78%, con un promedio de 3,24 solicitudes mensuales y cirugía ortopédica con 2.5 solicitudes y un porcentaje de participación de 27,52% sobre el total de reclamos por procedimiento quirúrgicos del periodo.

### 1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

**Tabla 12. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios 2024**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	18	36	36	49	61	37	25	42	29	22	10	14	379	36,30%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	12	9	20	16	15	16	11	7	19	17	15	11	168	16,09%
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	20	13	10	15	4	15	18	11	19	6	16	7	154	14,75%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	20	16	10	15	12	5	3	3	5	0	0	2	91	8,72%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	2	7	8	1	9	7	5	11	16	4	3	0	73	6,99%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6	4	5	9	5	0	0	3	3	5	1	6	47	4,50%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	7	6	3	1	0	0	1	8	2	5	1	40	3,83%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	0	1	3	3	5	1	3	6	3	2	0	27	2,59%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	0	2	1	1	2	0	2	3	1	1	4	1	18	1,72%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	0	2	1	0	3	1	2	2	0	1	0	13	1,25%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	1	0	0	0	2	1	0	3	0	0	1	1	9	0,86%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLÓGIA	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	2	1	7	0,67%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	0	2	1	0	0	1	1	1	1	0	0	7	0,67%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	2	6	0,57%
SOLICITUD CITA REHABILITACIÓN	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4	0,38%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE LA CONSULTA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>94</b>	<b>101</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>92</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>112</b>	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>1.044</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes (n= 1.044), correspondientes a un 27,58% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo disminuyendo el 10,81% en comparación al año 2023, estas causas están derivadas a la falta de la oportunidad para la entrega de medicamentos y oportunidad para asignación de citas de radiología e Imagenología principalmente.

**Tabla 13. Total reclamos oportunidad asignación de cita Rx. Imagenología. 2024.**

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	9	7	15	10	8	14	10	3	15	15	14	7	127	75,60%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	1	2	5	6	6	2	1	3	0	2	0	4	32	19,05%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	2	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	7	4,17%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1,19%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

Para este periodo la oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es la segunda causa reiterativa de requerimientos ciudadanos con el 16,09% con 168 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=1.044), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías.

Sin embargo, para este periodo de 2024 se observó una gran disminución en las solicitudes del 53,72%, a causa de la falta de agendamiento en imágenes diagnosticas, en comparación al año 2023, pasando de 363 reclamos a 168 barreras de acceso.

**Tabla 14. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos 2024**

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	18	36	36	49	61	37	25	42	29	21	10	14	378	72,28%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6	4	5	9	5	0	0	3	3	5	1	6	47	8,99%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	20	16	10	15	12	5	3	5	10	0	0	2	98	18,74%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>42</b>	<b>28</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>523</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 36,30% sobre el total de reclamos recibidos en el 2024, ocupando el primer lugar de requerimientos interpuestos en los servicios de Complementarios, presenta un aumento del 27,27% en comparación del 2023, sin embargo debido a la acción administrativa de no suministrar medicamentos especializados en las unidades de la Subred Sur a los pacientes de Capital Salud, en el mes de octubre se observa un descenso progresivo por esta causas del 33,33%.

La demora y la completitud en los medicamentos son las causas frecuentes para el servicio farmacéutico principalmente en las unidades de Candelaria, Marichuela y Danubio.

#### 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

**Tabla 15. Total Reclamos – Servicio de Urgencias 2024**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	4	8	7	7	7	5	4	6	4	13	10	7	82	34,02%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	6	10	1	5	3	12	3	1	4	5	2	0	52	21,58%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	1	0	2	2	4	4	4	5	7	1	5	4	39	16,18%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	1	2	1	2	6	3	3	2	3	6	4	0	33	13,69%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	2	7	3	1	3	2	0	0	4	1	0	0	23	9,54%

OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	0	0	0	2	3	0	1	0	1	1	0	1	9	3,73%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,41%
DEMORA EN LOS RESULTADOS DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,41%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,41%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

Para el servicio de Urgencias, el comportamiento en el 2024, presenta un pequeño aumento del 1,24% con 241 solicitudes, a comparación del 2023 que presentaron 238 reclamos. La principal causa para este periodo es la demora en la atención de urgencias con el 34,02% sobre el total recibido de este servicio (n=241) principalmente en las unidades de Meissen, Jerusalén y Santa Librada.

La inconformidad con la atención del servicio de enfermería es la segunda causa recurrente para este periodo con un 21,58% sobre el total de reclamos en el servicio de Urgencias, evidenciando un aumento en los años de 2023 y 2024 principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal.

#### 1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

**Tabla 16. Total Reclamos – Servicio de Facturación 2024**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	4	4	4	4	7	8	4	8	13	11	1	7	75	37,88%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	2	10	3	7	5	4	2	3	4	5	9	8	62	31,31%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	3	6	2	0	4	0	0	2	0	3	0	3	23	11,62%
COBRO INCORRECTO	0	4	1	1	3	2	0	7	0	0	2	1	21	10,61%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	1	0	0	2	1	0	1	1	1	4	2	0	13	6,57%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	4	2,02%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>198</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el 2024 de 5,23% con 198 solicitudes, que en comparación del año 2023 presentó un aumento de 4,21%, sin embargo, las causas de reclamo en ambos periodos se mantienen, presentando demoras en la atención en la facturación en los servicios que se ven relacionadas con las caídas en el sistema y la inconformidad en la asignación y la orientación a los usuarios.

### 1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

**Tabla 17. Total Reclamos – Servicio al Ciudadano 2024**

SERVICIO AL CIUDADANO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	5	4	4	0	7	5	5	3	6	2	5	5	51	54,84%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	2	4	0	1	0	0	3	2	3	0	2	18	19,35%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	0	1	2	0	1	0	3	0	1	0	0	0	8	8,60%
NO ENTREGA DE TURNO	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	5	5,38%
INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO Y MANEJO DEL CONDUCTOR DE RUTA DE LA SALUD	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5	5,38%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	3,23%
IMPUNTUALIDAD EN EL SERVICIO DE RUTA DE LA SALUD	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante en el 2024, estuvieron relacionados con la orientación al ciudadano por los informadores del servicio ambulatorio con el 54,84%. La interposición de derechos de peticiones en comparación al 2023, aumentó un 55,68%, siendo este servicio el que mayor aumento de reclamos ha tenido en comparación a las demás direcciones.

### 1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

**Tabla 18. Total Reclamos Áreas de Apoyo 2024**

ÁREAS DE APOYO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PETICIONES
SISTEMAS	1	3	2	0	2	0	0	0	2	3	7	7	27	25,47%
VIGILANCIA	1	2	2	1	1	4	1	0	1	0	5	3	21	19,81%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	0	3	2	1	0	2	2	1	1	1	0	0	13	12,26%
PROFESIONAL DE ENLACE	4	0	0	0	1	0	0	2	0	2	2	0	11	10,38%
SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	11	10,38%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	1	6	5,66%
MERCADEO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	3,77%
CAFETERÍA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	4	3,77%
ALIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	2,83%
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1,89%
CONTRATACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,94%
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,94%
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,94%

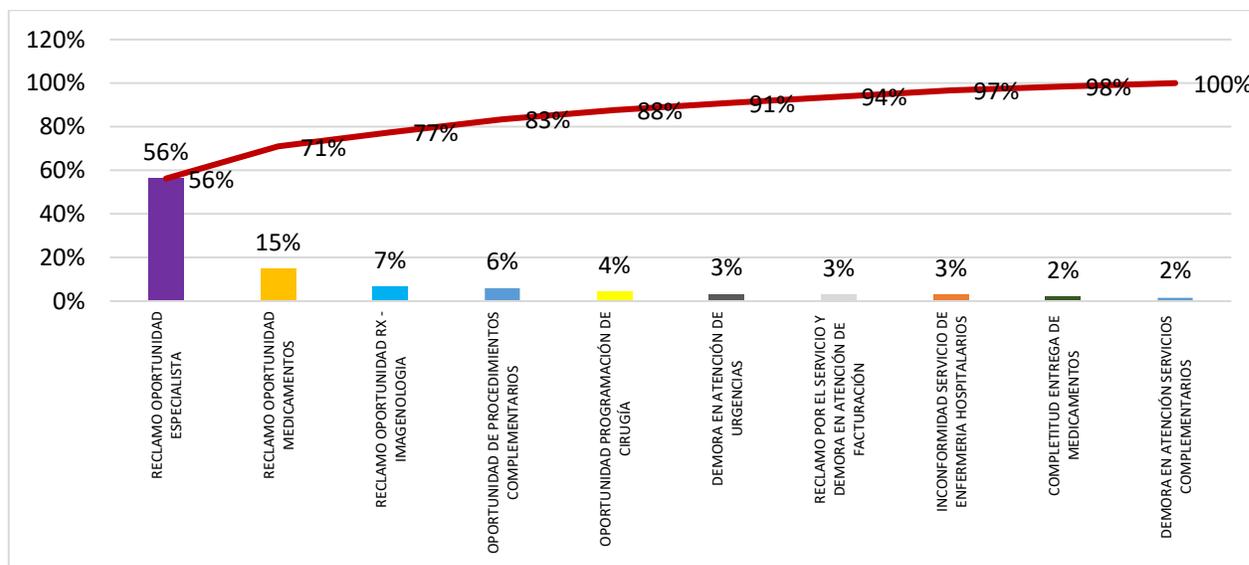
TERCERIZADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,94%
TOTAL	8	10	6	2	6	7	7	5	9	11	19	16	106	100,00%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo aumentaron, pasando de 88 reclamos a 106 solicitudes en comparación al año 2023, representado con el 20,45%, las causas están relacionadas con inconformidades con el área de TICs, por caídas en el sistema en las unidades con un porcentaje de 25,47%, sobre el total registrado para estas áreas. Se resalta que las inconformidades por el sistema aumentaron un 237% en comparación del 2023, pasando de 8 a 27 reclamos.

Otra causa recurrente para este periodo es la inconformidad el servicio de vigilancia, este motivo presenta una participación del 19,81% sobre el total de (n=46) presentados en esta área, pasando de 14 reclamos en el 2023 a 21 reclamos en el último año.

### Gráfica 15. Pareto causas recurrentes 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

La gráfica 15 muestra el acumulado de las causas recurrentes en el año 2024 que como se mencionó anteriormente su mayor concentración esta en los reclamos por no oportunidad de especialista con el 56%, es decir mas de la mitad de los reclamos interpuestos por los usuarios, familia y comunidad en los diferentes mecanismos de escucha, es por este motivo, es necesario continuar generando estrategias para la mejora y reducir este acumulado que se ha mantenido por los diferente periodos.

### 1.4.2. Quejas 2024

*“Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público”*

En el 2024, se recibieron 422 quejas, correspondiente al 7,08% del total de las manifestaciones (n=5.961), mientras que para el 2023 esta tipología correspondió al 7,62% (n=518) sobre un total de 6.795 PQRSD-F.

**Grafica 16. Quejas 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

La gráfica 16 ilustra una comparación mes a mes del número total de quejas presentadas durante los años 2023 y 2024. Se observa una tendencia general al alza en el número de quejas a lo largo del tiempo, con algunas variaciones estacionales.

Estas manifestaciones corresponden al trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, el comportamiento de estos casos para este periodo disminuyó en un 30,53% en comparación del III trimestre, así mismo para el mismo periodo del año 2023 disminuyó un 14,95%.

El comportamiento de los años 2023 y 2024 se observa una tendencia general a la disminución, que para el año 2023 se aprecia un aumento gradual en el número de quejas desde enero hasta mayo, alcanzando su mayor pico en mayo. Luego de este pico, se observa una tendencia a la baja hasta septiembre, para luego volver a aumentar en los últimos meses del año.

Para el presente año la tendencia general es similar a la de 2023, con una disminución en el número de quejas a lo largo del año. Sin embargo, se observan algunas alteraciones marcadas, especialmente en los meses de mayo y septiembre,

sin embargo, para el IV trimestre en los meses de octubre y noviembre presentó una disminución en las manifestaciones ciudadanas, pero para el mes de diciembre presentó un aumento en las atenciones deshumanizadas del 85,19% con respecto al mes de octubre y el alza más alta en todo el año 2024.

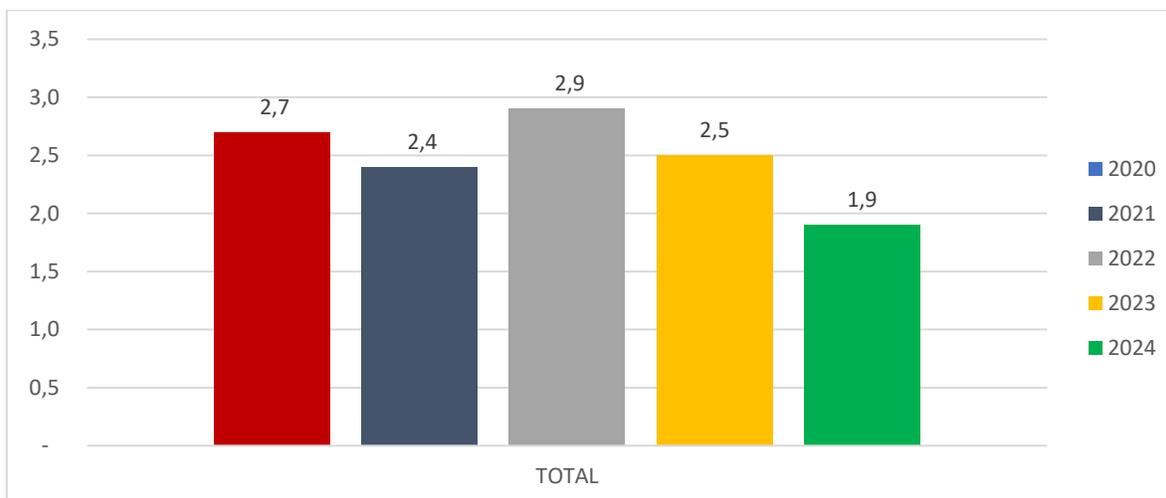
#### 1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2024

**Tabla 19. Tasa Quejas 2020-2024**

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	3,3	4,0	3,0	2,6	1,9	2,0	3,1	2,4	2,3	2,5	2,5	2,1	2,7
2021	1,3	2,5	2,7	4,4	1,8	1,6	2,8	2,4	2,3	2,8	3,1	2,1	2,4
2022	1,7	2,3	2,3	2,9	2,3	2,1	3,0	2,6	3,4	4,6	3,6	3,8	2,9
2023	3,8	3,2	3,1	3,0	3,3	2,2	2,5	2,0	1,4	1,8	2,7	1,6	2,5
2024	1,6	1,9	1,6	1,5	2,1	1,9	2,1	2,5	2,5	1,5	1,2	2,8	1,9

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

**Grafica 17. Trazabilidad Tasa de Participación de Quejas 2020-2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

La anterior gráfica presenta una tendencia ascendente en la tasa de quejas ciudadanas dentro de la Subred Sur por cada 10.000 atenciones durante el período comprendido entre 2020 y 2022, seguida de una disminución prolongada en 2023 y 2024.

Para el presente periodo la tasa de quejas continúa disminuyendo, alcanzando 1,9 quejas por cada 10.000 atenciones, lo que indica una mejora en la satisfacción de

los usuarios en cuanto a la atención de los profesionales en comparación con los años anteriores siendo una de las más bajas en los últimos años.

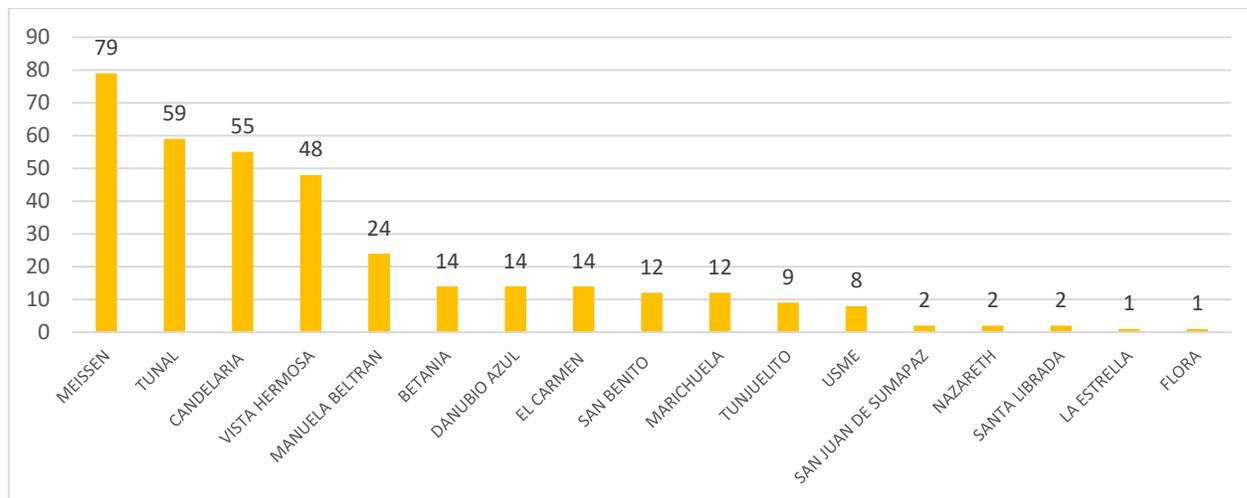
#### 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

**Tabla 20. Total Quejas Por Unidad 2024**

UNIDAD	TOTAL 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	79	18,72%	214.615	0,04%
TUNAL	59	13,98%	295.820	0,02%
CANDELARIA	55	13,03%	265.772	0,02%
VISTA HERMOSA	48	11,37%	221.488	0,02%
CENTRAL PQRSD	30	7,11%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	25	5,92%	N/A	N/A
MANUELA BELTRAN	24	5,69%	167.097	0,01%
BETANIA	14	3,32%	120914	0,01%
DANUBIO AZUL	14	3,32%	131933	0,01%
EL CARMEN	14	3,32%	154.463	0,01%
SAN BENITO	12	2,84%	118.484	0,01%
MARICHUELA	12	2,84%	342064	0,00%
TUNJUELITO	9	2,13%	9.599	0,09%
USME	8	1,90%	47556	0,02%
RUTA DE LA SALUD	6	1,42%	N/A	N/A
APH	5	1,18%	N/A	N/A
SAN JUAN DE SUMAPAZ	2	0,47%	6.743	0,03%
NAZARETH	2	0,47%	8.607	0,02%
SANTA LIBRADA	2	0,47%	17.682	0,01%
LA ESTRELLA	1	0,24%	653	0,15%
FLORA	1	0,24%	19.874	0,01%
MOCHUELO	0	0,00%	15577	0,00%
JERUSALEN	0	0,00%	4863	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	8707	0,00%
LA REFORMA	0	0,00%	11640	0,00%
DESTINO	0	0,00%	6.280	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>100%</b>	<b>2.190.431</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

**Grafica 18. Cantidad de quejas por unidad 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

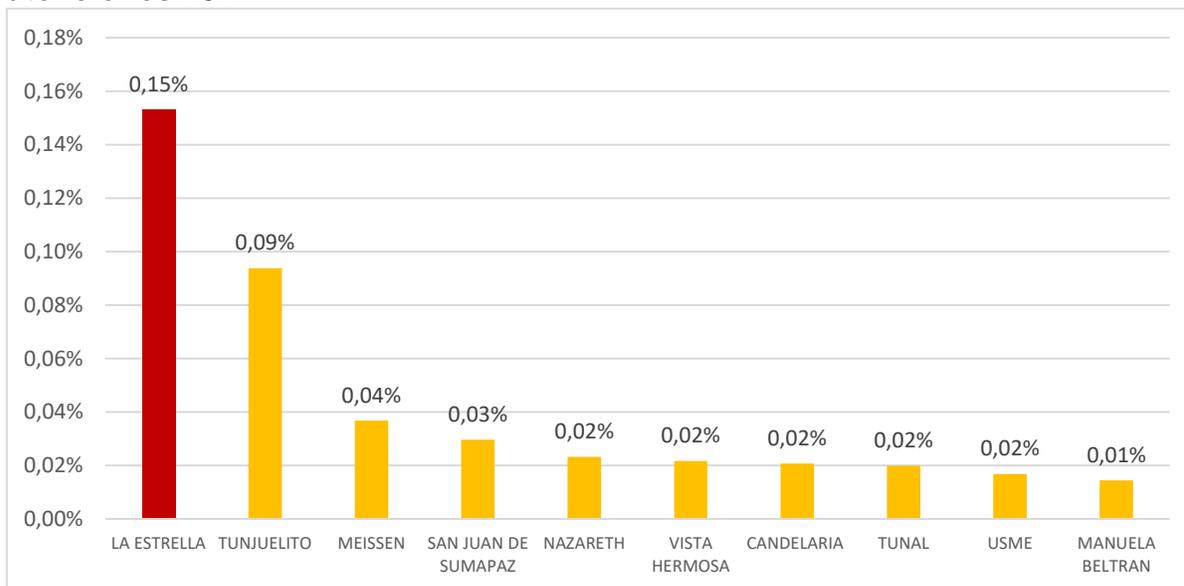
De acuerdo a la gráfica 18 sobre la cantidad de quejas por unidad en el 2024, se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en los centros de salud de Meissen, El Tunal, Candelaria y Vista Hermosa, los cuales representan un acumulado del 57,11% del total de quejas en este periodo (n=422).

El hospital de Meissen es una unidad recurrente durante el periodo 2024 en cuanto atenciones deshumanizadas, se registra una disminución en el comportamiento de las quejas del 11,24% en comparación del 2023. Concentrando la mayoría de deshumanizaciones en el servicio de urgencias por parte de enfermeras y doctores al igual que el área de facturación en consulta externa frente a la atención a los usuarios.

Para la unidad de El Tunal la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas se concentran en los servicios de Urgencias y Hospitalización, principalmente en el trato de las enfermeras a los pacientes, representando una participación del 13,98% sobre le total de quejas.

El centro de salud de Candelaria la nueva, ha presentado un aumento progresivo pasando de 6 atenciones deshumanizadas en el primer periodo a 16 quejas en el presente periodo, siendo la unidad que mayor impacto en atenciones deshumanizadas presenta en los centros de salud, principalmente en facturación de consulta externa y con el personal médico de medicina general y terapia ocupacional.

**Grafica 19. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

La gráfica 19 menciona el porcentaje de participación de quejas por unidad frente a las atenciones a pacientes recibidas, mostrando que el Hospital de La Estrella tiene el mayor impacto en comparación a las demás, con 653 atenciones y 1 caso reportado en el presente periodo representa el 0.15%, seguida del Hospital de Tunjuelito con el 0.09% de participación con 9.599 atenciones y 9 quejas.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 2.190.431 y 422 atenciones deshumanizadas en el periodo, representa que 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

### 1.4.2.3. Quejas por servicios

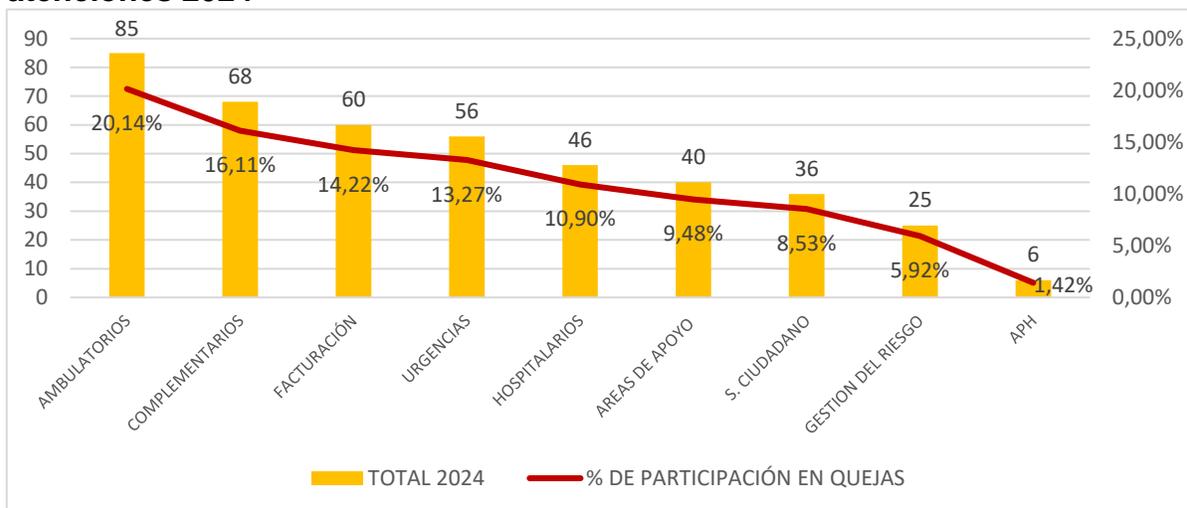
**Tabla 21. Total Quejas Por Servicio 2024**

SERVICIO	TOTAL 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
AMBULATORIOS	85	20,14%
COMPLEMENTARIOS	68	16,11%
FACTURACIÓN	60	14,22%
URGENCIAS	56	13,27%
HOSPITALARIOS	46	10,90%
AREAS DE APOYO	40	9,48%
S. CIUDADANO	36	8,53%
GESTION DEL RIESGO	25	5,92%

APH	6	1,42%
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

**Grafica 20. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones 2024**



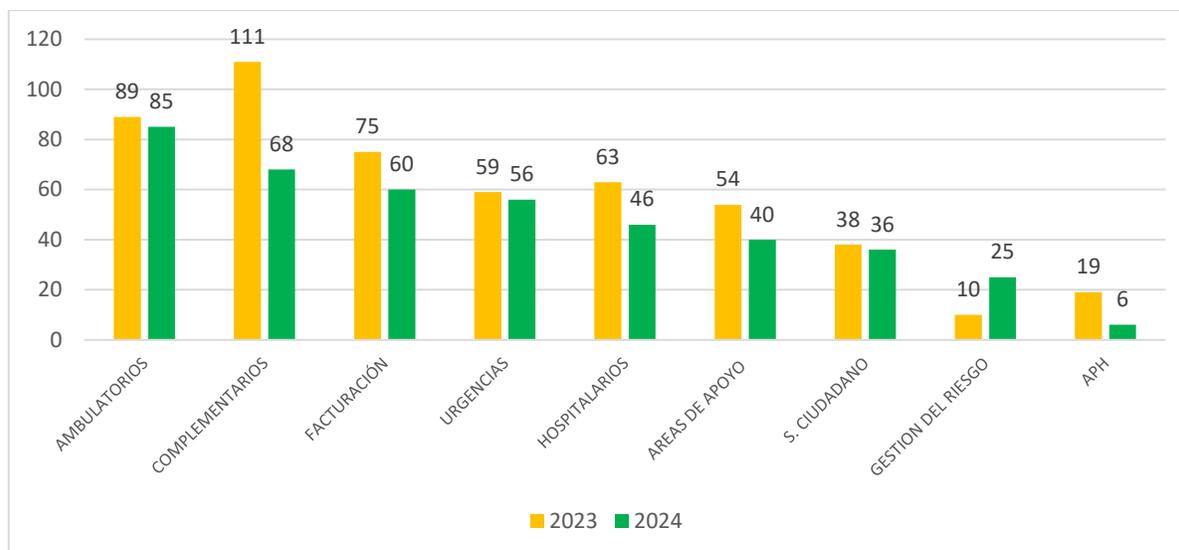
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

La gráfica 16 presenta una distribución de las quejas recibidas durante el 2024, detalladas por tipo de servicio, en ella se observa una clara concentración de quejas en los servicios de Ambulatorios, Complementarios y Facturación, como se dijo anteriormente y principalmente en las unidades de Meissen, El Tunal y Candelaria.

Estos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 50,47% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales suman 213 casos, frente a los 422 casos reportados

Los servicios de Urgencias y Hospitalarios presentan un porcentaje de quejas similar, lo que sugiere que se presentan casos de deshumanización en un nivel más bajo posiblemente por el número de atenciones a pacientes, aunque no menos importante para realizar estrategias que humanicen los servicios de cara en la atención a los usuarios, familia y comunidad.

**Grafica 21. Total Quejas Por Servicio 2023-2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2023 - 2024.

La anterior gráfica representa un comparativo del número de quejas recibidas en los diferentes servicios prestados durante los años de 2023 y 2024, con una tendencia similar en los dos periodos, mostrando repuntes al alza en algunos servicios del 2024. Como se mencionó anteriormente el presente periodo presenta una disminución del 30,53% a nivel general y un promedio de 33 casos mensuales.

El servicio de Gestión del riesgo es una de las direcciones que presenta mayor elevación de quejas en comparación del 2023, sin embargo, este aumento se debe a la mala tipificación que se realizó por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital Bogotá te escucha.

### 1.4.3. Felicitaciones 2024

*“Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio”*

En el 2024, se recibieron 746 felicitaciones, correspondiente al 12,51% del total de las manifestaciones (n=5.961), mientras que para el año 2023 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 11,91% (n=809) sobre un total de 6.795 PQRSD-F.

**Grafica 22. Felicitaciones 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

La gráfica 18 muestra una comparación mes a mes del número total de felicitaciones recibidas durante los años 2023 y 2024. En una vista general, se observa un comienzo similar en el número de reconocimientos a la labor de los funcionarios y colaboradores en el primer periodo, con un pico pronunciado en el mes de abril debido al servicio de Ruta de la salud y el bienestar con el traslado de pacientes a cumplir con las consultas programadas. A partir del mes de mayo se observa una disminución prolongada en el nivel de felicitaciones, pasando de 106 en el mes de abril a 47 reconocimientos en el mes de diciembre.

Para el 2024 la tendencia en general es similar con una disminución a lo largo del año y picos pronunciados en los meses de abril y septiembre.

En el 2024 se observa una tendencia general a la disminución en el número de felicitaciones. Esto sugiere que cada vez los usuarios están menos satisfechos con los servicios prestados y desean expresar su reconocimiento a través de los diferentes mecanismos de escucha.

Para el 2024 el promedio de manifestaciones de 62 reconocimientos mensuales, con los puntos estacionales valle y una disminución en las manifestaciones del 28,64 en comparación del año 2023.

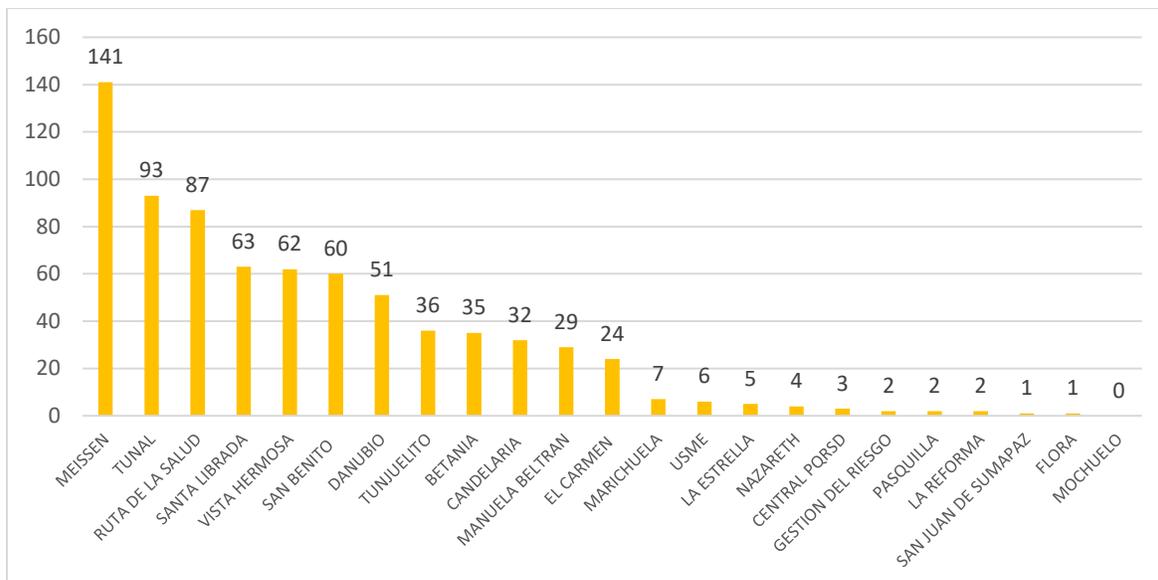
### 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

**Tabla 22. Total Felicitaciones por unidad de servicios de salud 2024**

UNIDAD	TOTAL 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	141	18,90%	214.615	0,07%
TUNAL	93	12,47%	295.820	0,03%
RUTA DE LA SALUD	87	11,66%	N/A	N/A
SANTA LIBRADA	63	8,45%	17682	0,36%
VISTA HERMOSA	62	8,31%	221.488	0,03%
SAN BENITO	60	8,04%	118.484	0,05%
DANUBIO	51	6,84%	131.933	0,04%
TUNJUELITO	36	4,83%	9599	0,38%
BETANIA	35	4,69%	120914	0,03%
CANDELARIA	32	4,29%	265.772	0,01%
MANUELA BELTRAN	29	3,89%	167.097	0,02%
EL CARMEN	24	3,22%	154463	0,02%
MARICHUELA	7	0,94%	342.064	0,00%
USME	6	0,80%	47.556	0,01%
LA ESTRELLA	5	0,67%	653	0,77%
NAZARETH	4	0,54%	8607	0,05%
CENTRAL PQRSD	3	0,40%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	2	0,27%	N/A	N/A
PASQUILLA	2	0,27%	8707	0,02%
LA REFORMA	2	0,27%	11.640	0,02%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	0,13%	6743	0,01%
FLORA	1	0,13%	19.874	0,01%
APH	0	0,00%	N/A	N/A
MOCHUELO	0	0,00%	15.577	0,00%
JERUSALEN	0	0,00%	4.863	0,00%
DESTINO	0	0,00%	6.280	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>	<b>2.190.431</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

**Grafica 23. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios 2024**



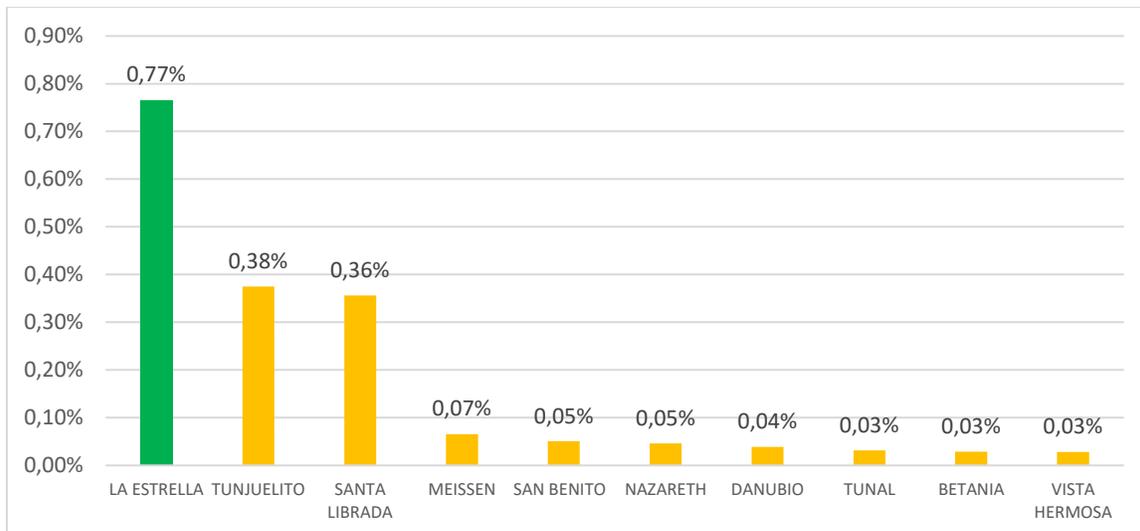
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

La gráfica anterior muestra una distribución clara de la cantidad de felicitaciones recibidas por cada centro de salud. Se observa una gran diferencia entre los distintos centros de salud, esto debido posiblemente a la cantidad de atenciones recibidas.

Es evidente una alta concentración de felicitaciones en el hospital de Meissen alcanzando una participación del 18,90% sobre el total (n=141) de reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios. Cabe resaltar que esa misma unidad presenta la mayor cantidad de quejas en el servicio de urgencias sin embargo en este periodo la mayor cantidad de felicitaciones se concentran en consulta externa y hospitalización de este centro.

En los que respecta a El Tunal, ocupa el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 12,47% del total de felicitaciones en el periodo principalmente concentradas en el área de consulta externa en los servicios de medicina general. Esta unidad aumento el porcentaje de felicitaciones un 17,72% en comparación del 2023.

**Grafica 24. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital de La Estrella con el 0,77% y 5 felicitaciones y 653 atenciones, así mismo el Hospital de la Estrella que obtiene el 0,38% de participación con 9.599 atenciones y 36 reconocimiento por la labor prestada en la administración del centro de salud.

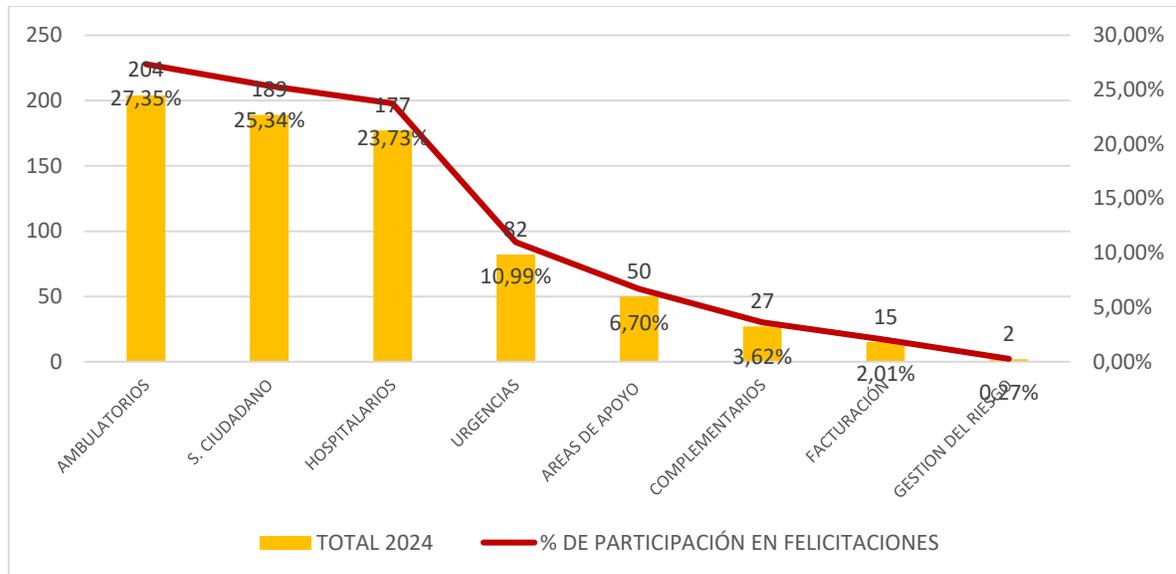
#### 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

**Tabla 23. Total Felicitaciones por servicio 2024**

SERVICIO	TOTAL 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
AMBULATORIOS	204	27,35%
S. CIUDADANO	189	25,34%
HOSPITALARIOS	177	23,73%
URGENCIAS	82	10,99%
AREAS DE APOYO	50	6,70%
COMPLEMENTARIOS	27	3,62%
FACTURACIÓN	15	2,01%
GESTION DEL RIESGO	2	0,27%
APH	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

**Gráfica 25. Felicitaciones Por Servicios 2024**

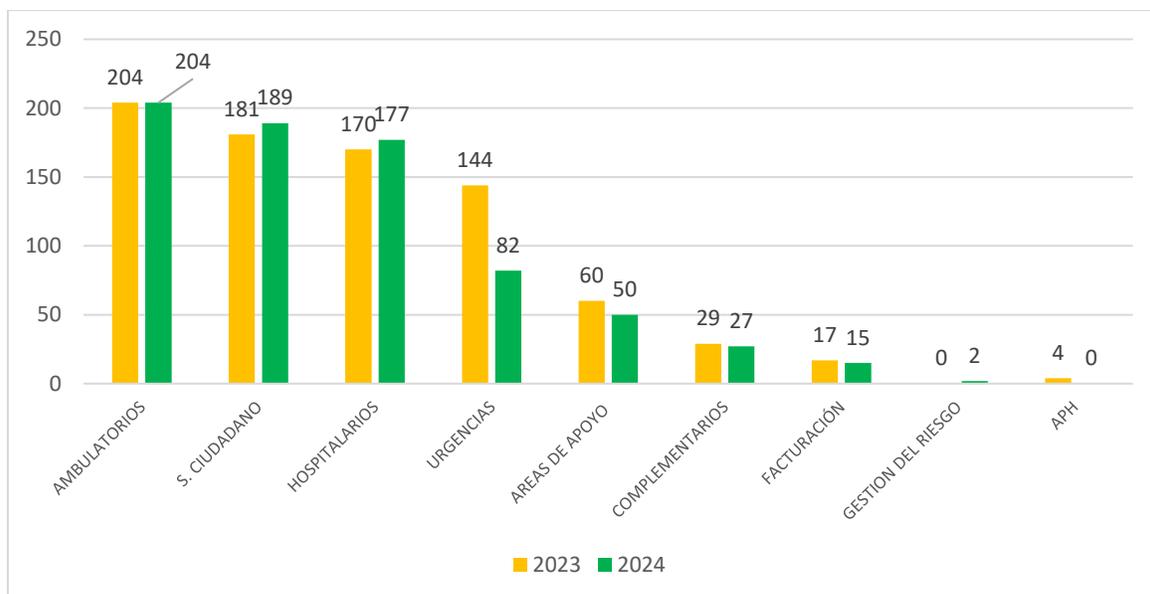


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F 2024.

La gráfica 25 evidencia el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, caracterizando los diferentes servicios. Se observa una clara concentración de felicitaciones en los servicios ambulatorios, atención al ciudadano y hospitalarios, lo que proyecta que estos son los ámbitos donde los usuarios experimentan mayor satisfacción en el presente periodo, ya que en estas áreas se suelen tener mayor interacción con los ciudadanos frente a la atención.

Se sugiere generar estrategias y fortalecer la atención al usuario, a las áreas que presentaron menor número de reconocimientos como los es Facturación, servicios Complementarios y Urgencias, ya que son primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.

**Gráfica 26. Comparativo felicitaciones por servicios 2023 - 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

La gráfica 26 muestra una comparación entre los años 2023 y 2024 del número total de felicitaciones recibidas en los diferentes servicios, en la cual se observa una tendencia positiva en el número de felicitaciones en lo recorrido del tiempo.

En cuanto al servicio de ambulatorios que recibió la mayor cantidad de reconocimiento para este 2024, se mantiene con la misma cantidad de reconocimiento al año 2023. Servicio a la ciudadanía presenta un aumento en las felicitaciones del 4,42% en comparación con el periodo inmediatamente anterior. Esto indica una mejora en la percepción de los usuarios sobre la atención primaria.

## 1.5. Barreras de Acceso

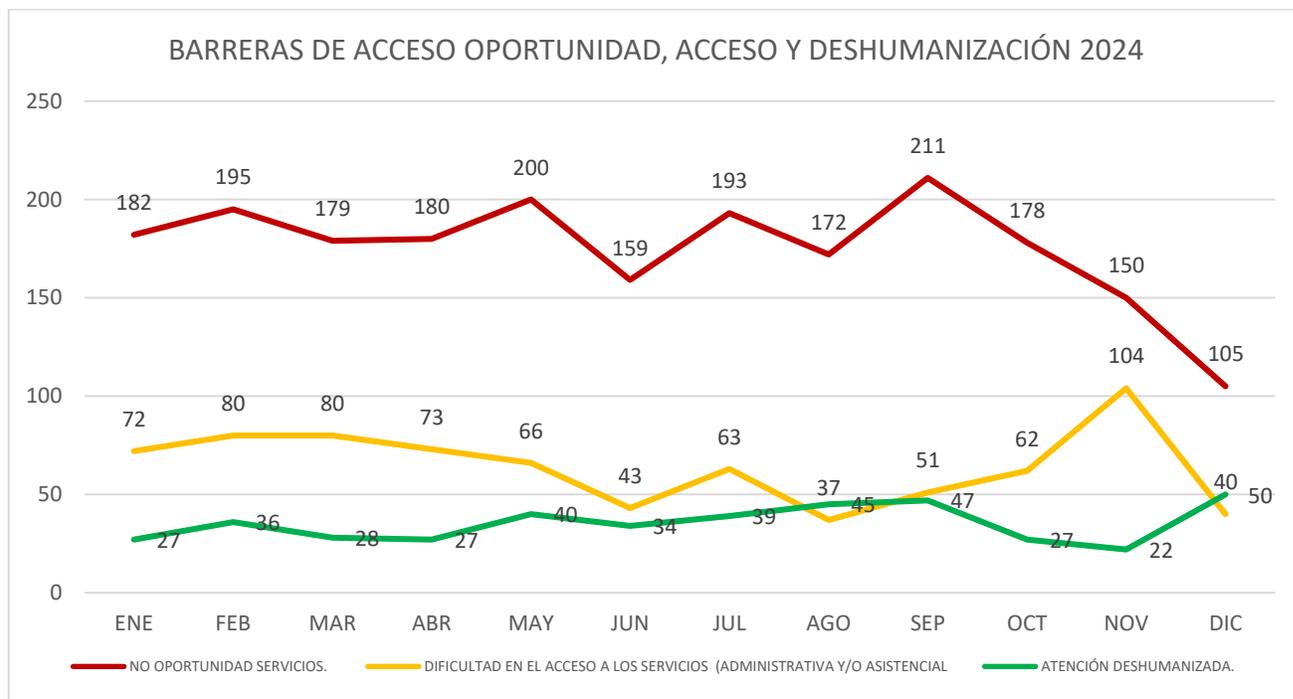
**Tabla 24. Barreras de acceso 2024**

BARRERA DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2024	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	182	195	179	180	200	159	193	172	211	178	150	105	2104	55,57%
DIFICULTAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS (ADMINISTRATIVA Y/O ASISTENCIAL)	72	80	80	73	66	43	63	37	51	62	104	40	771	20,36%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	27	36	28	27	40	34	39	45	47	27	22	50	422	11,15%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	35	47	45	62	60	35	24	49	35	29	7	16	444	11,73%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	0	4	0	0	3	2	0	6	1	0	2	1	19	0,50%
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0,05%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	2	1	2	3	0	0	1	2	1	6	1	0	19	0,50%

INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	5	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>364</b>	<b>335</b>	<b>346</b>	<b>369</b>	<b>274</b>	<b>320</b>	<b>312</b>	<b>346</b>	<b>302</b>	<b>287</b>	<b>213</b>	<b>3786</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024.

### Grafica 27. Barreras de acceso 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024

**Tabla 25. Comparativo Barreras de acceso por oportunidad, acceso y humanización 2024**

AÑO		TOTAL 2024
2023	No PETICIONES POR ACCESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	3.502
	No DE ATENCIONES	2.101.022
	TASA *10000	16,67
2024	No PETICIONES POR ACCESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	3.297
	No DE ATENCIONES	2.190.431
	TASA *10000	15,05
NUMERADOR		-1,62

DENOMINADOR	16,67
RESULTADO VIGENCIA ACTUAL	<b>-9,70%</b>

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial 2024.

Para el 2024, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de las áreas de Complementarios, Ambulatorios, Hospitalización y Urgencias con un 55,57% (n=2.104) sobre el total de peticiones que presentaron barreras de acceso en el 2024 (n=7.86), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 20,36% con 771 motivos y la atención deshumanizada con el 11,15% (n=422).

De acuerdo a la tabla 26 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del 2024, en comparación a la vigencia anterior 2023, por lo cual se toman las atenciones y la cantidad de manifestaciones por Acceso, Oportunidad y Humanización.

Por lo anterior se realiza la siguiente formula (Tasa PQRS vigencia actual - Tasa PQRS vigencia anterior) /Tasa PQRS Vigencia Anterior \*100, el cual el resultado es el -9,70% de disminución en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el 2024

## 1.6. Trámites y servicios

Tabla 26. Trámites y servicios registrados 2024.

No	TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	3	3	3	7	2	6	4	6	12	4	6	4	60
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	158	192	210	196	256	233	199	178	229	199	177	134	2361
3	CONCEPTO SANITARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	7	12
4	HISTORIA CLÍNICA	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	1	6
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	12	9	20	16	15	16	11	7	19	17	15	11	168
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	12	3	12	4	15	6	9	12	19	10	13	6	121
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	48	56	59	75	82	44	31	62	44	28	12	24	565
10	URGENCIAS	14	27	14	19	27	26	15	14	24	27	22	12	241
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>248</b>	<b>290</b>	<b>319</b>	<b>317</b>	<b>397</b>	<b>331</b>	<b>271</b>	<b>280</b>	<b>350</b>	<b>286</b>	<b>247</b>	<b>199</b>	<b>3535</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2024.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, se encuentran establecidos 11 Trámites; dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3 de la Secretaria General estos no se registrarán en la página del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en lo correspondiente a las barreras de acceso en la atención de los trámites se registró lo expuesto en la Tabla 26.

## **2. GESTIÓN DE PQRSD-F**

Se dio cumplimiento a la generación de información, basada en la atención de Derechos de Petición y se presentaron mensualmente los informes de Veeduría Distrital para dar cumplimiento al decreto 371 de 2010.

Para el 2024 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, con cumplimiento de Oportunidad al 100% de las PQRSD-F, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE, con cierre en el sistema a 11 días en promedio.

Para el 2024, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se mantiene habilitado como mecanismos de Escucha PQRSD-F, las redes sociales X, Instagram y Facebook.

Se reciben mediante buzón de sugerencias de usuarios, manifestaciones de funcionarios, contratistas o colaboradores de la Subred Sur, relacionadas con trato inadecuado por parte de algunos usuarios, las cuales son atendidas conjuntamente con el área de Humanización, reportando a la EPS para socialización de Derechos y Deberes y se brinda respuesta al peticionario interno.

Para cumplimiento de Ley de Transparencia se publica informe de resultados PQRSD-F en la página web de la Subred Sur trimestral y anualmente.

Se socializa información de resultados PQRSD-F a nivel directivo de la Subred Sur y a las formas de participación, dando a conocer los principales motivos de inconformidad de los usuarios y aportando a la formulación de acciones de mejora para disminución de las manifestaciones por las mismas causas.

Acorde a los resultados de gestión de PQRSD-F, se consolida información mensual y se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios, como soporte de las necesidades de información institucional.

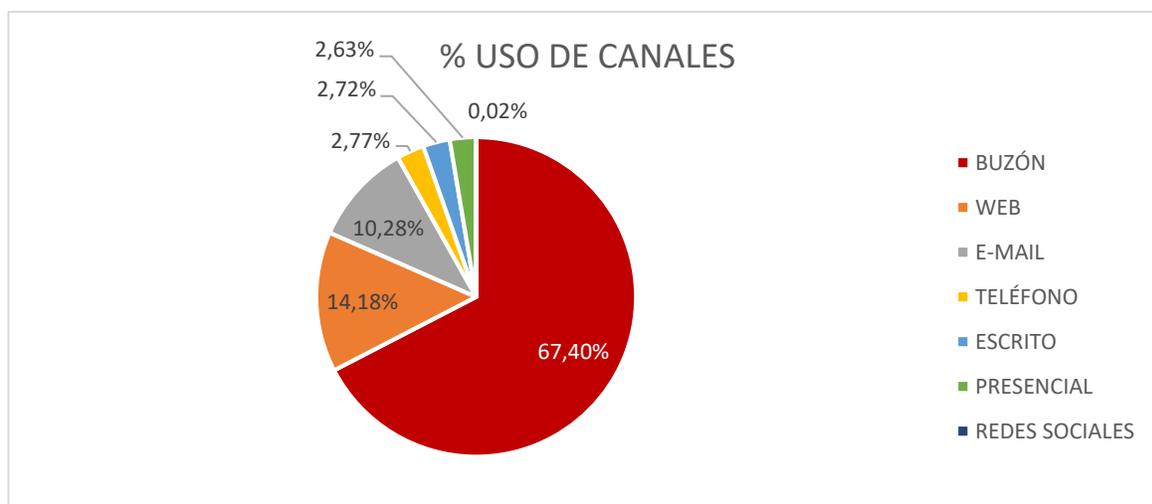
## 2.1 Mecanismos de Escucha

Tabla 27. Uso de mecanismos de escucha 2024

MECANISMOS DE ESCUCHA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIMESTRE	% USO DE CANALES
BUZÓN	314	430	313	388	416	331	314	291	355	292	281	293	4018	67,40%
WEB	47	66	64	61	82	86	80	82	66	73	77	61	845	14,18%
E-MAIL	35	36	36	48	66	58	49	58	66	82	56	23	613	10,28%
TELÉFONO	24	30	22	22	17	7	17	5	21	0	0	0	165	2,77%
ESCRITO	1	0	9	23	16	18	11	21	31	10	10	12	162	2,72%
PRESENCIAL	9	37	31	16	20	11	10	4	10	7	2	0	157	2,63%
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>	<b>599</b>	<b>475</b>	<b>558</b>	<b>617</b>	<b>511</b>	<b>481</b>	<b>461</b>	<b>549</b>	<b>465</b>	<b>426</b>	<b>389</b>	<b>5.961</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024.

Grafica 28. Uso de mecanismos 2024



Fuente: Reporte SDGPC 2024.

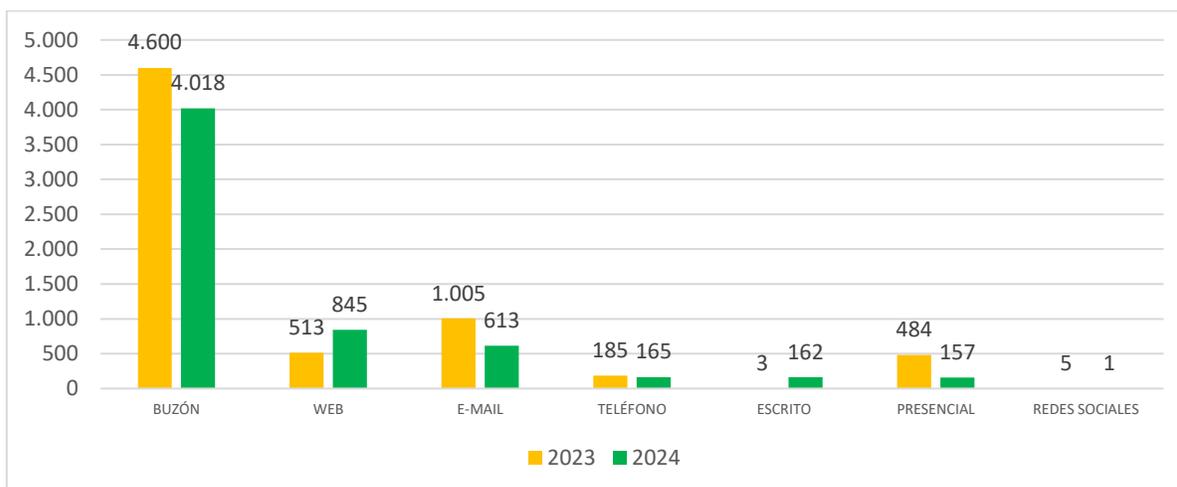
Durante el 2024, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 67,40% y 4.018 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del 2023 un 12,65%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte de los técnicos de PQRSD-F e informadores del buen uso de estos; el segundo canal en porcentaje de uso es el canal Web con un 14,18% con 845 solicitudes, manteniendo su porcentaje en comparación del 2023 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 10,28% con 613 solicitudes.

**Tabla 28. Comparativo uso de mecanismos 2023-2024**

MECANISMOS DE ESCUCHA	2023	2024
BUZÓN	4.600	4.018
WEB	513	845
E-MAIL	1.005	613
TELÉFONO	185	165
ESCRITO	3	162
PRESENCIAL	484	157
REDES SOCIALES	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>6.795</b>	<b>5.961</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2024.

**Grafica 29. Comparativo uso de mecanismos 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2024.

Para este 2024 el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del 2023, fue el canal Web, pasando de 513 manifestaciones a 845 derechos de petición, sin embargo, el canal Presencial se evidencia que disminuyó el 67,56% en comparación al mismo periodo del año 2023, debido a la articulación con la oficina de gestión documental y la caracterización de solicitudes. Se mantiene el canal de buzones de sugerencia como el mecanismo más usado por los usuarios sin embargo como se dijo anteriormente, a comparación del año 2023 disminuyó un 12,65%, directamente relacionado con la disminución del 12,27% de PQRSD-F en comparación al 2023, siendo este el mecanismo con mayor impacto en la disminución de PQRSD-F.

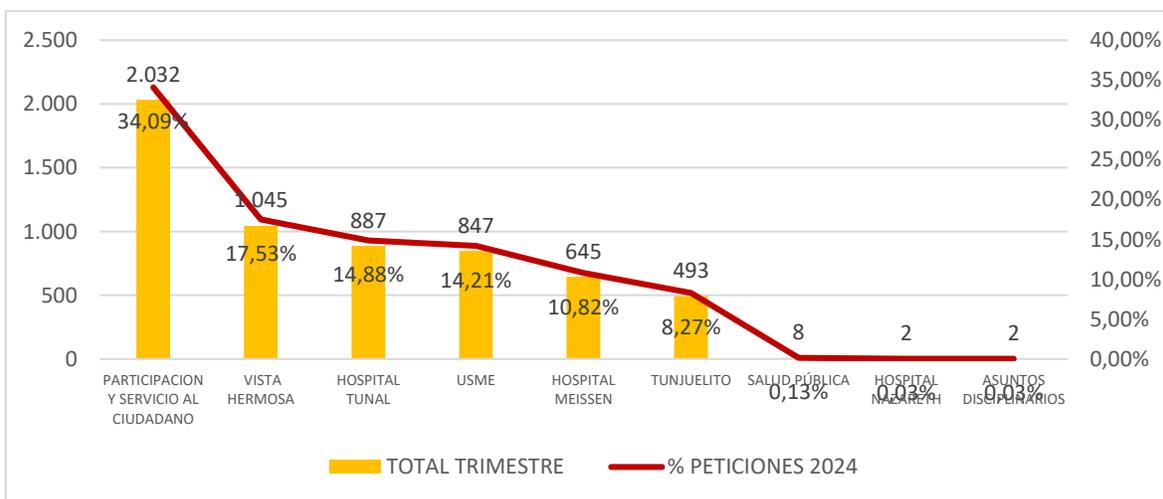
## 2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 29. Total peticiones por dependencia 2024

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2024
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	2.032	34,09%
VISTA HERMOSA	1.045	17,53%
HOSPITAL TUNAL	887	14,88%
USME	847	14,21%
HOSPITAL MEISSEN	645	10,82%
TUNJUELITO	493	8,27%
SALUD PÚBLICA	8	0,13%
HOSPITAL NAZARETH	2	0,03%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>5.961</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2024.

Grafica 30. Total peticiones por dependencia 2024



Fuente: Reporte SDGPC 2024.

Para el 2024, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRSD-F mediante correo electrónico, de manera telefónica, redes sociales, correspondencia trasladada por la ventanilla principal además de lo concerniente a las solicitudes ingresadas por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha; correspondiendo en el periodo al 34,09% con 2.032 solicitudes.

Para este periodo las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de Vista Hermosa con 17,53% y 1.095 solicitudes, disminuyendo la cantidad de solicitudes mensuales en 14,12% en comparación al 2023 y pasando en el actual periodo al segundo puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

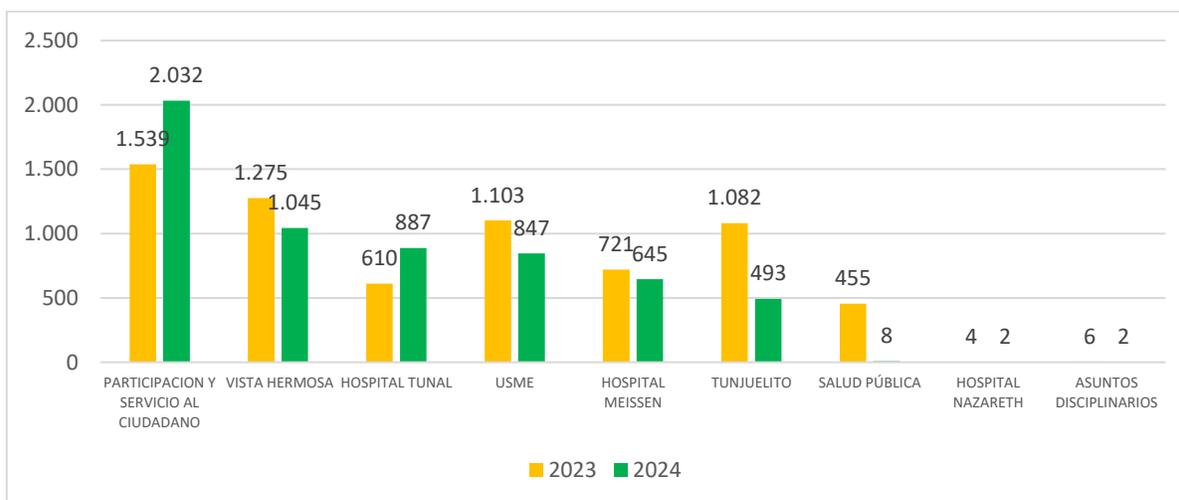
La dependencia que presentó mayor disminución en el periodo fue la del Salud Pública, pasando de 455 solicitudes registradas en el periodo 2023 a 8 solicitudes en el actual periodo, debido a la caracterización de solicitudes ciudadanas y la canalización asertiva de los mismos, racionalizando los trámites requeridos por la ciudadanía.

**Tabla 30. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia 2023-2024**

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2023	2024
<b>PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	1.539	2.032
<b>VISTA HERMOSA</b>	1.275	1.045
<b>HOSPITAL TUNAL</b>	610	887
<b>USME</b>	1.103	847
<b>HOSPITAL MEISSEN</b>	721	645
<b>TUNJUELITO</b>	1.082	493
<b>SALUD PÚBLICA</b>	455	8
<b>HOSPITAL NAZARETH</b>	4	2
<b>ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>6.795</b>	<b>5.961</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2023 - 2024.

**Grafica 31. Peticiones por dependencia comparativo 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2023 - 2024.

Para el 2024 la dependencia que presenta un aumento representativo es la de Participación y Servicio al ciudadano con un aumento del 32,03% de solicitudes

registradas en comparación al 2023. Así mismo la dependencia de El Tunal se ve un aumento de solicitudes debido a la entrada del nuevo edificio que presta los servicios de Complementarios y Ambulatorios.

### 2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.

**Tabla 31. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur 2024**

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		2024
CONSULTA	30 días	21
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	9
FELICITACIÓN	10 días	6
QUEJA	15 días	12
RECLAMO	15 días	11
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	8
SOLICITUD DE COPIA	10 días	6
SUGERENCIA	15 días	12
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>10</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2024.

Para el 2024, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde a la Ley 1755 de 2015. Con 10 días en promedio para su respuesta al ciudadano y cierre definitivo en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

**Tabla 32. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur 2024**

PUNTO DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	TOTAL 2024
VISTA HERMOSA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	13
	RECLAMO	12
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
	SUGERENCIA	12
	QUEJA	12
	FELICITACION	8
TUNJUELITO	RECLAMO	12
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
	SUGERENCIA	12
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
	FELICITACION	3
USME	RECLAMO	12
	QUEJA	11
	FELICITACION	5
MEISSEN	SUGERENCIA	15

	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
	RECLAMO	12
	QUEJA	12
	FELICITACION	5
TUNAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
	RECLAMO	12
	QUEJA	12
	FELICITACION	4
NAZARETH	RECLAMO	12
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>10</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 2024.

La tabla 32 presenta el promedio de día por unidad la cual la localidad de Usme genera el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con 9 días durante el presente periodo. El punto de atención de Vista Hermosa obtuvo la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con 11 días.

## 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

Tabla 33. Total Traslados a otras entidades 2024

TRASLADOS	TOTAL	% USO DE CANALES
CAPITAL SALUD EPS	376	29,56%
SECRETARIA DE GOBIERNO	224	17,61%
SUBRED CENTRO ORIENTE	130	10,22%
SUBRED SUR OCCIDENTE	124	9,75%
SECRETARIA DE SALUD	74	5,82%
UAESP	68	5,35%
SUBRED NORTE	56	4,40%
IDPYBA	55	4,32%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	27	2,12%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	25	1,97%
SECRETARIA DE EDUCACION	22	1,73%
ACUEDUCTO - EAB	20	1,57%
SECRETARIA DE PLANEACION	19	1,49%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	14	1,10%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	0,55%
SECRETARIA GENERAL	6	0,47%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	0,31%
IDU	4	0,31%
IDIPRON	3	0,24%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0,16%
SECRETARÍA DE HABITAT	2	0,16%
PERSONERÍA	1	0,08%
IDPAC	1	0,08%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0,08%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,08%
CODENSA	1	0,08%
TRANSMILENIO	1	0,08%

ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,08%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEBOS BOGOTA	1	0,08%
IPES	1	0,08%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2024.

Para los traslados realizados se tiene en cuenta las peticiones registradas, las recibidas por traslado y peticiones de periodos anteriores, siendo asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del distrito, la cual Capital Salud es la que más solicitudes ciudadanas se traslada.

## 2.5. Solicitudes de acceso a la información pública

*“Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias”*

Atendiendo normatividad: *artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es público. Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley:*

- *Que esté en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución.*
- *Que se relacione con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.*
- *Que se motive y pruebe la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información.*

### 2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública 2024

Para el 2024 se registraron 10 manifestaciones con la tipología de solicitud de acceso a la información; a las peticiones recibidas en el periodo se les dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos.

A continuación, se describe el asunto de las peticiones registradas en el 2024 bajo la tipología de solicitud de acceso a la información Pública, con el número de radicado y tiempo de respuesta de la solicitud:3

**Tabla No. 34. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública**

SDGPC	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
915342024	08/02/2024	14/3/2024	25 DÍAS POR AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN
1156972024	22/02/2024	1/4/2024	24 DÍAS POR AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN
1569832024	11/03/2024	20/3/2024	7 DÍAS
1801912024	19/03/2024	1/4/2024	6 DÍAS
3213012024	28/06/2024	11/7/2024	9 DÍAS
3538752024	25/07/2024	5/8/2024	9 DÍAS
3994912024	31/08/2024	17/9/2024	11 DÍAS
4232422024	19/09/2024	10/9/2024	15 DÍAS POR AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN
4294322024	24/09/2024	3/10/2024	8 DÍAS
4629622024	14/10/2024	24/10/2024	7 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC 2024.

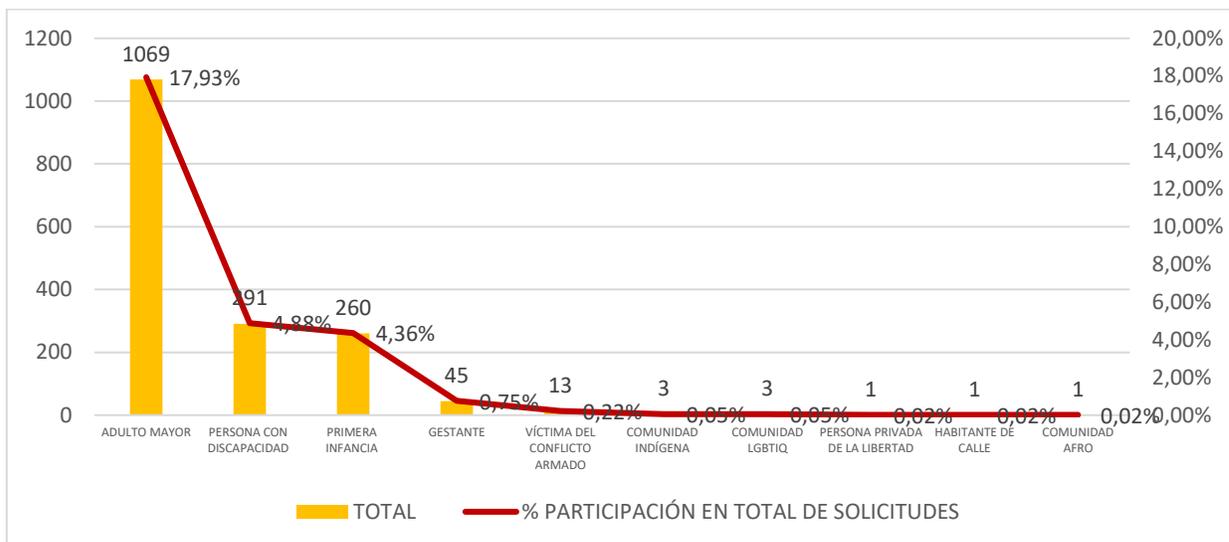
## 2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

**Tabla No. 35. Total Solicitudes por población prioritaria 2024**

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	4274	71,70%
ADULTO MAYOR	1069	17,93%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	291	4,88%
PRIMERA INFANCIA	260	4,36%
GESTANTE	45	0,75%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	13	0,22%
COMUNIDAD INDÍGENA	3	0,05%
COMUNIDAD LGBTIQ	3	0,05%
PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD	1	0,02%
HABITANTE DE CALLE	1	0,02%
COMUNIDAD AFRO	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>5961</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2024.

**Grafica 32. Participación de solicitudes población prioritaria 2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2024.

Desde la oficina de Participación Comunitaria y servicio al Ciudadano se realiza una caracterización de nuestros usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. De acuerdo a los anterior se observa que el 17,93% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 1.069 solicitudes y un promedio de 356 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria son las personas con alguna discapacidad con el 4,88% sobre las 5.961 solicitudes en este 2024.

Se generan alertas de identificación de esta población en los sistemas de información y matriz de autocontrol, con el fin de realizar la gestión y respuesta prioritaria.

### 3. Conclusiones

- Para el servicio ambulatorio la causa más recurrente de reclamos es la oportunidad de asignación de cita, especialmente en la especialidad en Otorrinolaringología y Urología en las unidades de Salud El Tunal y Meissen, además de la enfermedad con la consulta de medicina general, relacionado con la orientación durante la consulta, demora en la atención, no atención en la consulta y con la información acerca de la asignación.

- Para el Servicio Complementario la causa de PQRSD-F con más reiteraciones fue la oportunidad de entrega de medicamentos y la no oportunidad de asignación de imágenes diagnósticas y RX principalmente en el centro de salud de Candelaria
- La causa reiterativa en el servicio de hospitalarios es la demora en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general en el hospital de El Tunal.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el de 2024 son las demoras en la atención de Urgencias principalmente en el hospital de Meissen.
- El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la orientación a los usuarios, así como la atención deshumanizada de los facturadores de consulta externa especialmente en la unidad de Meissen y El Tunal.
- En cuanto a Servicio al Ciudadano las causas reiteradas son en la información de los orientadores de consulta externa de la unidad de El Tunal
- La unidad de Meissen es la que mayores reconocimientos por la labor de los colaboradores en la entidad, principalmente en el área de hospitalización adulto y pediátrico.

#### 4. Recomendaciones

Avanzar en el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas planteadas por cada servicio, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios, lo que permita la disminución de las PQRSD-F registradas por las mismas causas.

- **Servicio Ambulatorio:** mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Gastroenterología y Clínica del Dolor.
- **Servicio Complementario:** mejorar el servicio brindado en la Farmacias, oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos en las unidades de Marichuela, Vista Hermosa, San Benito y El Carmen, así como la oportunidad para la programación de citas de Radiología e Imagenología.

- **Servicio Hospitalario:** mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de Cirugía general, mejorar el proceso de atención en el servicio, además de mejorar la debida orientación a los usuarios y familiares.
- **Servicio de Urgencias:** mejorar los tiempos de espera para la atención de urgencias, especialmente en servicio de adultos en las unidades de Santa Librada y Tunal
- **Dirección Administrativa y Financiera:** promover el buen trato hacia los usuarios en el servicio de Vigilancia y ventanillas, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas en Vista Hermosa, El Carmen y Meissen

A todas las áreas, direcciones, profesionales de enlace, funcionarios, contratistas, adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios.

Por parte de la dirección de Talento Humano y contratación divulgar y socializar a funcionarios y Contratistas, lo canales de comunicación para dar a conocer sus manifestaciones de carácter interno.

Fortalecer la oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Agilsalud.

## 5. Acciones de mejora

Frente a las quejas y reclamos y por atención deshumanizada dirigidos al talento humano del subproceso de enfermería, las acciones de mejora que se implementan al interior son:

- Identificación de la unidad y ubicación del talento humano relacionado en las PQRS para su abordaje directo.
- Retroalimentación de la política del trato humanizado cuando aplica, así como la resocialización de documentos asociados a procesos prioritarios de atención a los usuarios de acuerdo a las necesidades expuestas.
- Articulación con el subproceso de Humanización, para canalizar al talento humano a talleres de humanización “taller reconciliación con el usuario” lideradas por esa área, para el talento humano que presente más de una queja o reclamo.
- Seguimiento contractual a colaboradores de OPS, que pese al proceso de abordaje en la sensibilización al trato humanizado y/o a la prestación de servicios a los usuarios; cuyos casos en los que se haya efectuado abordaje

desde el subproceso de enfermería, así como se haya canalizado al subproceso de humanización, siga siendo reiterativo la interposición de quejas o reclamos; a fin de determinar incumplimiento en la actividad contractual relacionada con brindar un trato respetuoso y humanizado a los pacientes.

Frente a la oportunidad de programación de cirugía, se vienen implementando las siguientes actividades:

- Llamadas de recordación previa a la realización del procedimiento, en la que se brindan indicaciones de preparación y requisitos para asistir a la cirugía, adicional a la confirmación de la asistencia del paciente.
- Apoyo a para la consecución de recurso humano especializado escaso como son los perfiles de cirugía de mano, cirugía de pie, otorrinolaringología, anestesiología, para que se generen los procesos propios de validación y/o contratación por parte del área de Contratación de la SISS.
- Programación de agendas adicionales en fines de semana de servicios como oftalmología, ortopedia y cirugía de columna.
- Seguimiento a listas de espera con indicador definido de oportunidad de programación de cirugía.
- Acciones orientadas a la gestión de las camas hospitalarias por medio de estrategias como: ampliación del servicio de recuperación de salas de cirugía dentro del Hospital El Tunal, reuniones de estancias prolongadas, gestión permanente de camas en las unidades de cuidado intensivo adulto, y clúster hospitalario.
- Articulación con la dirección de complementarios para la gestión oportuna de procedimientos quirúrgicos realizados por los terceros de gastro y urología.
- Gestión para dar cumplimiento a la habilitación de los quirófanos institucionales, ampliando la capacidad instalada institucional, habilitando un quirófano adicional en tunal, para un total de 6 salas.
- Gestión de insumos medico quirúrgicos y de material de osteosíntesis para los procedimientos quirúrgicos, de manera conjunta con la dirección administrativa y Oficina de Contratación.

- Gestión articulada con el área de biomédica para la consecución de equipos fundamentales para la realización de procedimientos como: Máquinas de anestesia, dermatomo, fibrobroncoscopio, torres de laparoscopia, autoclaves y equipos de endoscopia.
- Proyección de ejercicios de fortalecimiento técnico con el talento humano del área quirúrgica, a fin de mejorar procesos prioritarios en el marco de la prestación de servicios de salud.

Frente a inconformidad con la información del estado del paciente, se han venido implementando las siguientes acciones:

- Se llevó a cabo ajustes de manera conjunta con profesionales de enlace y referentes técnicos de las unidades hospitalarias, para la ampliación de los horarios de visitas a los pacientes hospitalizados, generando mayor oportunidad de brindar información sobre el estado de salud de los usuarios a las familias.
- En salas de cirugía se incrementaron los horarios definidos a mañana y tarde para brindar información a familiares acerca de los pacientes que han sido intervenidos quirúrgicamente.

Frente a las causas reiterativas del servicio de Ambulatorios se implementaron las siguientes acciones de mejora:

- Participación en reuniones periódicas con SDS y Capital Salud en las que se definen estrategias para evacuar listas de espera en las especialidades de difícil consecución.
- Central de agendamiento para Gestión de lista de espera, PQRS y Recordación telefónica de citas.
- Apertura de agenda de apoyos diagnósticos a 45 días.
- Agentes satélites del Contact Center para agendamiento en las diferentes unidades dentro de la Subred Sur.
- Cabinas telefónicas Contact Center en las 4 Unidades con mayor volumen de atenciones por localidad.

- Abordaje de usuarios en filas con el fin de mejorar los tiempos administrativos (tiempo que dura el usuario desde la solicitud del turno hasta que se le asignación del servicio requerido)
- Monitoreo diario de disponibilidad de agendas y gestión de completitud de las mismas
- Reposición de inasistencias y citas canceladas
- Demanda inducida a usuarios de las diferentes rutas con la asignación de citas de primera vez y control de acuerdo a la normatividad vigente
- Gestión de lista de espera



**ANDREA LÓPEZ GUERRERO**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

FUNCIÓNARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Camilo Andrés Bermúdez	Referente de Necesidades y Expectativas	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Revisado y Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: enero 2024